

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICO DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES Y
SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Tesis

**Gestión de inventarios y control de almacén de la empresa AB France S.A.C., distrito
de Santiago - Cusco, 2024**

Asesor:

Mg. Checya Velasque, Tais Talía

Autores:

Quispe Sullca, Melissa

Pillco Suttaraura, Josefina

Para optar al Título Profesional de:

Contador(a) Público

Cusco - Cusco - Perú

2026



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

ACTA N°: 055

En la ciudad de Cusco, a los 02 días del mes de julio del 2026, siendo las 8:12 am horas, se reunieron los integrantes del Jurado designado por Resolución Sub Directoral N° 348-2026-UTEA-FC-FCJCS-EPC de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales:

Presidente:	Mag. Gastañaga Gudiel, Marco Antonio
Dictaminante:	Mag. Molina Frisancho, Gabriela
Replicante:	Mag. Morocco Farfán, Carlota

Para evaluar la sustentación, en la modalidad de:

☒ Tesis ☐ Trabajo de suficiencia profesional

Titulada:

Gestión de inventarios y control de almacén de la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024

Desarrollado por el (los) Bachiller (es)

Br.: Quispe Sulca, Melissa
(Apellidos y Nombres)

Br.: Pillco Suttaraura, Josefina
(Apellidos y Nombres)

Para optar el Título Profesional de:

Contador(a) Público

(Denominación del Título)

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) (los) mencionado(a) (s) bachiller (es) fue (ron)

APROBADO(S) ☒ o DESAPROBADO(S) ☐.

Emitiéndose el calificativo final de:

Bachiller (Apellidos y Nombres)	Nota	Detalle (**)
Br. Quispe Sulca, Melissa	16	Aprobado
Br. Pillco Suttaraura, Josefina	16	Aprobado

Siendo las 9:30 am horas concluyo la sesión, firmando los integrantes del Jurado.

Presidente: Mag. Gastañaga Gudiel, Marco Antonio

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Dictaminante: Mag. Molina Frisancho, Gabriela

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Replicante: Mag. Morocco Farfán, Carlota

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Nota: Desaprobado: 0 - 10; Aprobado: 11 - 20

(**): 0 a 10: Desaprobado, 11 a 15: Aprobado, 16 a 18: Aprobado Notable, 19 y 20: Aprobado con Distinción, Art. 18 RGGAT.

14% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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

Metadatos

Datos de Autor		
Apellidos y nombres	:	Quispe Sullca, Melissa
Tipo de Documento de Identidad	:	D.N.I.
Número de Documento de Identidad	:	73379492
URL ORCID	:	https://orcid.org/0009-0002-1833-8950
Apellidos y nombres	:	Pillco Suttaraura, Josefina
Tipo de Documento de Identidad	:	D.N.I.
Número de Documento de Identidad	:	74539919
URL ORCID	:	https://orcid.org/0009-0001-0275-2228
Datos del Asesor		
Apellidos y nombres	:	Mag. Checya Velasque, Tais Talía
Tipo de Documento de Identidad	:	D.N.I.
Número de Documento de Identidad	:	71893493
URL ORCID	:	https://orcid.org/0009-0009-2903-6326
Datos de la Investigación		
Facultad	:	Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales
Escuela Profesional	:	Contabilidad
Línea de Investigación	:	Contabilidad Pública, Privada y Negocios
Rango de años en que se realizó la investigación	:	Junio 2025 - junio 2026
Fuente de Financiamiento	:	Autofinanciado
Porcentaje de Similitud	:	14%
URL de OCDE	:	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.02

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mi esfuerzo, constancia y disciplina, que me permitieron superar cada obstáculo presentado a lo largo de este proceso académico.

A mi determinación por no abandonar, aun en las circunstancias más adversas, y a mi compromiso con alcanzar mis metas. Cada página de esta investigación representa horas de dedicación, aprendizaje y crecimiento personal.

Este logro es el resultado de mi perseverancia, de creer en mis capacidades y de demostrarme que soy capaz de cumplir todo aquello que me proponga.

Atte. Melissa

Atte. Josefina

Agradecimiento

Doy las gracias a Dios por brindarme la firmeza, conocimiento y perseverancia requerida para terminar este trascendental logro formativo.

De igual manera, doy las gracias a mi novio Jhosep por su compañía, entendimiento, motivación y apoyo incondicional durante todo este procedimiento, siendo una fuente importante de ánimo para seguir adelante. Finalmente, me agradezco a mí misma por el valor, la constancia y la consistencia que hicieron posible alcanzar esta meta.

Atte. Melissa

Agradezco a Dios por darme fortaleza. Además, manifiesto mi sincero agradecimiento a mi asesora por su enseñanza, apoyo constante y conocimientos esenciales, los cuales fueron trascendentales en la ejecución del presente trabajo. Finalmente, me agradezco a mí misma por el vigor, la constancia y la perseverancia que hicieron posible alcanzar esta meta.

Atte. Josefina

Resumen

El presente trabajo, denominado “Gestión de inventarios y control de almacén de la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024” cuyo objetivo establecer la relación entre la gestión de inventarios y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024, tomando en consideración que el trabajo es de tipo aplicada, con un nivel correlacional, las variables y las dimensiones fueron estudiadas tal y como sin necesidad de alterarlas por lo que es no experimental. El estudio comprende a los 11 colaboradores de las áreas de almacén, incluyendo al jefe del área y al trabajador responsable de la admisión, almacenamiento y supervisión de los bienes quienes forman parte de la población y muestra. Se empleó la encuesta como parte de la herramienta es el cuestionario, que fue validado por juicio de especialistas y la confiabilidad se ejecutó con el software estadístico SPSS. Los hallazgos demostraron que entre las variables (gestión de inventarios y el control de almacén) existe una relación moderada representado por el Rho de Spearman de 0,793 y p inferior a 0.05. Se concluye, que una gestión de inventarios eficaz incide directamente en la optimizar del control de almacén de la organización AB France S.A.C., optimizando los procesos operativos y reduciendo posibles deficiencias en el manejo de existencias.

Palabras clave:

Gestión de inventarios, Supervisión de almacén, Niveles de stock, Planificación de inventarios, Rotación de inventarios.

Abstract

This study, entitled “Inventory Management and Warehouse Control at AB France S.A.C., Santiago District - Cusco, 2024,” aims to establish the relationship between inventory management and warehouse control at AB France S.A.C., Santiago district - Cusco, 2024. This applied, correlational study was conducted without alteration, and the variables and dimensions were studied as is, making it non-experimental. The study includes 11 employees from the warehouse area, including the area manager and the employee responsible for receiving, storing, and supervising goods, who comprise both the population and the sample. A survey was used as the data collection tool; the questionnaire was validated by expert judgment, and its reliability was assessed using SPSS statistical software. The findings demonstrated a moderate relationship between the variables (inventory management and warehouse control), represented by a Spearman's rho of 0.793 and a p-value less than 0.05. It is concluded that effective inventory management directly impacts the optimization of warehouse control at AB France S.A.C., streamlining operational processes and reducing potential deficiencies in stock handling.

Keywords:

Inventory management, Warehouse control, Stock levels, Inventory planning, Inventory turnover.

Índice

Portada	i
Acta de sustentación	ii
Reporte de similitud	iii
Metadatos	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Índice	ix
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xiv
Índice de anexos	xvi
I. Introducción.....	17
II. Planteamiento del problema.....	19
2.1 Descripción y formulación del Problema.....	19
2.2 Objetivos	23
2.2.1 Objetivo general	23
2.2.2 Objetivos específicos.....	23
2.3 Justificación e importancia.....	24
2.4 Hipótesis.....	26
2.5 Variables	26
III. MARCO TEÓRICO	27
3.1 Antecedentes de la investigación	27
3.2 Bases teóricas	37
3.3 Marco conceptual.....	53
IV. Metodología.....	57
4.1 Tipo y nivel de investigación	57
4.2 Ámbito temporal y espacial	58
4.3 Población y muestra	59

4.4	Instrumentos.....	62
4.5	Procedimientos.....	63
4.6	Análisis de datos	63
4.7	Consideraciones éticas	64
V.	Resultados y discusión	65
5.1	Análisis descriptivo de las variables	65
5.2	Prueba de confiabilidad.....	65
5.3	Prueba de normalidad.....	65
5.4	Prueba de hipótesis.....	138
5.5	Discusión de resultados.....	142
VI.	Conclusiones	145
VII.	Recomendaciones	155
VIII.	Referencias.....	156
IX.	Anexos	165

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variables	55
Tabla 2	Distribución muestral	60
Tabla 3	Validadores del instrumento	62
Tabla 4	Fiabilidad del Instrumento	65
Tabla 5	Resultado descriptivo de la variable Gestión de inventarios de la empresa AB France S.A.C.	66
Tabla 6	Resultado descriptivo de la Dimensión Planificación de inventarios de la empresa AB France S.A.C.	67
Tabla 7	Resultado descriptivo de la Dimensión Políticas de abastecimiento de la empresa AB France S.A.C.	69
Tabla 8	Resultado descriptivo de la Dimensión Disponibilidad de productos de la empresa AB France S.A.C.	70
Tabla 9	Planificación de pedidos	72
Tabla 10	Abastecimiento oportuno	74
Tabla 11	Abastecimiento oportuno	76
Tabla 12	Disponibilidad de productos	78
Tabla 13	Pedido definido	80
Tabla 14	Pedido definido	82
Tabla 15	Tiempo de pedido	84
Tabla 16	Proceso de abastecimiento	86
Tabla 17	Cantidad de productos	88
Tabla 18	Stock de productos	90
Tabla 19	Stock de productos	91
Tabla 20	Atención de pedidos	93

Tabla 21 Atención de pedidos	95
Tabla 22 Resultado descriptivo de la variable control de almacén de la empresa AB France S.A.C.	97
Tabla 23 Resultado descriptivo de la Dimensión Organización del almacén de la empresa AB France S.A.C.....	98
Tabla 24 Resultado descriptivo de la Dimensión Control de mercadería de la empresa AB France S.A.C.	99
Tabla 25 Resultado descriptivo de la Dimensión Supervisión de operaciones de la empresa AB France S.A.C.	100
Tabla 26 Orden y distribución	102
Tabla 27 Orden y distribución	104
Tabla 28 Ubicación y clasificación.....	106
Tabla 29 Ubicación y clasificación.....	108
Tabla 30 Señalización y descripción	110
Tabla 31 Señalización y descripción	112
Tabla 32 Ingreso y salida.....	114
Tabla 33 Ingreso y salida.....	116
Tabla 34 Verificación y cantidad.....	118
Tabla 35 Verificación y cantidad.....	120
Tabla 36 Estado y control.....	122
Tabla 37 Estado y control.....	124
Tabla 38 Seguimiento y revisión	126
Tabla 39 Seguimiento y revisión	128
Tabla 40 Cumplimiento y control.....	130
Tabla 41 Cumplimiento y control.....	132

Tabla 42	Procedimientos y supervisión.....	134
Tabla 43	Procedimientos y supervisión.....	136
Tabla 44	Relación entre gestión de inventarios y control de almacén.	138
Tabla 45	Relación entre la planificación de inventarios y control de almacén	139
Tabla 46	Relación entre las políticas de abastecimiento y control de almacén.....	140
Tabla 47	Relación entre la disponibilidad de productos con el control de almacén.....	141
Tabla 48	Plan de acción para el fortalecimiento de la planificación de inventarios.....	149
Tabla 49	Plan de acción para el fortalecimiento de las políticas de abastecimiento	150
Tabla 50	Plan de acción para el fortalecimiento de la disponibilidad de productos.....	151
Tabla 51	Plan de acción para la optimización del uso del sistema SAP Business One...	151
Tabla 52	Cronograma de implementación del plan de mejora para la empresa AB France S.A.C.	152
Tabla 53	Recursos humanos, materiales y tecnológicos requeridos para el plan de mejora	152
Tabla 54	Presupuesto y costos referenciales para la ejecución del plan de mejora.....	153
Tabla 55	Beneficios esperados de la implementación del plan de mejora	153

Índice de figuras

Figura 1 Resultado descriptivo de la variable Gestión de inventarios de la empresa AB France S.A.C	66
Figura 2 Resultado descriptivo de la Dimensión Planificación de inventarios de la empresa AB France S.A.C	68
Figura 3 Resultado descriptivo de la Dimensión Políticas de abastecimiento de la empresa AB France S.A.C	69
Figura 4 Resultado descriptivo de la Dimensión Disponibilidad de productos de la empresa AB France S.A.C	70
Figura 5 Planificación de pedidos	72
Figura 6 Abastecimiento oportuno	74
Figura 7 Abastecimiento oportuno	76
Figura 8 Disponibilidad de productos	78
Figura 9 Pedido definido	80
Figura 10 Pedido definido	82
Figura 11 Tiempo de pedido	84
Figura 12 Proceso de abastecimiento	86
Figura 13 Cantidad de productos.....	88
Figura 14 Stock de productos	90
Figura 15 Stock de productos	92
Figura 16 Atención de pedidos.....	93
Figura 17 Atención de pedidos.....	95
Figura 18 Resultado descriptivo de la variable control de almacén de la empresa AB France S.A.C	97

Figura 19 Resultado descriptivo de la Dimensión Organización del almacén de la empresa AB France S.A.C.....	98
Figura 20 Resultado descriptivo de la Dimensión Control de mercadería de la empresa AB France S.A.C	99
Figura 21 Resultado descriptivo de la Dimensión Supervisión de operaciones de la empresa AB France S.A.C	101
Figura 22 Orden y distribución.....	102
Figura 23 Orden y distribución.....	104
Figura 24 Ubicación y clasificación	106
Figura 25 Ubicación y clasificación	108
Figura 26 Señalización y descripción.....	110
Figura 27 Señalización y descripción.....	112
Figura 28 Ingreso y salida	114
Figura 29 Ingreso y salida	116
Figura 30 Verificación y cantidad	118
Figura 31 Verificación y cantidad	120
Figura 32 Estado y control	122
Figura 33 Estado y control	124
Figura 34 Seguimiento y revisión.....	126
Figura 35 Seguimiento y revisión.....	128
Figura 36 Cumplimiento y control	130
Figura 37 Cumplimiento y control	132
Figura 38 Procedimientos y supervisión	134
Figura 39 Procedimientos y supervisión	136

Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia	166
Anexo 2 Operacionalización de variables	167
Anexo 3 Instrumentos de obtención de datos.....	168
Anexo 4 Ficha de validación de los instrumentos	171
Anexo 5 Carta de autorización de la empresa para la aplicación del instrumento	174
Anexo 6 Datos del instrumento	175
Anexo 7 Confiabilidad	176
Anexo 8 Ficha Ruc	177
Anexo 9 Flujograma del sistema SAP BUSINESS ONE.....	178
Anexo 10 Galeria de fotografías	179

I. Introducción

En la actualidad, la adecuada dirección de inventarios y el control de almacén integran componentes esenciales para la operación eficaz de las organizaciones, ya que facilitan asegurar la disposición oportuna de los productos, optimizar la utilización de los bienes y certificar el cumplimiento de las operaciones. Una gestión deficiente en estos procesos puede generar desabastecimientos, sobre inventarios, desorden operativo y pérdidas económicas, afectando directamente el rendimiento y la competencia de las organizaciones.

En este contexto, la dirección de inventarios integra un conjunto de prácticas direccionadas a la planificación, supervisión e inspección de las existencias, con la finalidad de mantener una medida entre la demanda y la disposición de bienes. De manera complementaria, la supervisión de almacén se enfoca en la organización, registro y supervisión de las operaciones de almacenamiento, asegurando el orden, la correcta ubicación de la mercadería y la confiabilidad de la información. Ambos procesos se encuentran estrechamente relacionados, por lo que una administración inadecuada de los registros repercute directamente en la inspección del almacén.

La organización AB France S.A.C., localizada en el distrito de Santiago – Cusco, no es ajena a este contexto. Si bien la empresa desarrolla actividades relacionadas con la planificación de pedidos, la supervisión de ingresos y salidas de mercadería y la distribución del almacén, se han identificado algunas limitaciones en los niveles de stock, la coincidencia entre el registro físico y el matriculado, así como en el seguimiento y supervisión continua de las operaciones. Estas situaciones evidencian la necesidad de evaluar la asociación entre

la dirección de registros y la inspección de almacén, con la finalidad de favorecer a la optimización de los procedimientos internos.

Por ello, el presente trabajo tiene como propósito identificar la asociación entre la dirección de inventarios y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago – Cusco, 2024. Para lograr dicha finalidad, el trabajo se ejecutó bajo una ruta cuantitativa, de tipo aplicada, con un alcance correlativo y un diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fue integrada por 11 trabajadores de la empresa, a quienes se ejecutó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario sistematizada con escala de medición tipo Likert.

Por último, este estudio se estructura en diferentes capítulos.

En el primer capítulo se aborda el planteamiento del problema, donde se describen la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos y la justificación del estudio.

En el segundo capítulo se desarrollan los enfoques teóricos y antecedentes vinculados con las variables de investigación.

El tercer capítulo manifiesta la hipótesis del estudio.

En el cuarto capítulo presenta el marco metodológico de la investigación.

En el quinto capítulo se exponen la discusión de los resultados, mientras que en los capítulos finales se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

II. Planteamiento del problema

2.1 Descripción y formulación del Problema

A nivel mundial, la gestión de inventarios se ha transformado en un componente clave para la competencia de las organizaciones, las empresas que operan en mercados globalizados necesitan conservar un equilibrio entre tener bastante stock para complacer la demanda e impedir el exceso que inmoviliza capital. En este sentido Córdova et al. (2022), explican que, la supervisión de registros no solo es contar productos, sino que manifiesta un instrumento estratégico que beneficia a las empresas a mantener un adecuado equilibrio de sus existencias.

Además, Paredes et al. (2023), señala que las organizaciones deben desarrollar medidas que permitan garantizar la disponibilidad de los inventarios y evitar la paralización de sus actividades comerciales por escases de suministros. Una mala administración de los recursos puede ocasionar pérdidas financieras y afectar la satisfacción de los clientes.

En cuanto al control de almacén, los estudios muestran que constituye una función estratégica dentro de la gestión logística. En ese sentido Castillo et al. (2023), matizan que la aplicación de procedimientos adecuados nos ayuda a optimizar las etapas de abastecimiento y distribución favoreciendo un control técnico y ordenado reduciendo erros y mejorando la efectividad operativa.

Para ello, muchos han apostado por automatizar sus procesos, emplear sistemas de radiofrecuencia y aplicar tecnologías de trazabilidad, lo cual disminuye errores humanos, acelera procesos y fortalece el control interno. Esto demuestra que el control de almacén no

solo se relaciona con la organización física, sino también con la eficiencia y competitividad en el contexto global.

En el Perú, la dirección de registros es un desafío esencial para empresas de distintos sectores, especialmente en aquellas que aún emplean métodos manuales o prácticas tradicionales para controlar sus existencias. Quiroz y Cardozo (2024), señalan que gran parte de las organizaciones mantienen procedimientos poco sistematizados, lo que genera inconsistencias entre el stock físico y el registrado en los sistemas. Esta situación repercute en problemas como desabastecimiento de productos, exceso de mercadería en determinados periodos y dificultad para tomar decisiones oportunas de compra o reposición. Asimismo, estudios de gestión logística indican que las empresas con ineficiencias en la dirección de registros pueden registrar pérdidas de entre 10% y 15% en ventas debido a quiebres de stock, además de incrementar entre 20% y 30% los costos de almacenamiento y mantenimiento de mercadería. Estos problemas afectan directamente la rentabilidad y competitividad empresarial.

Asimismo, Montalvo y Chavez (2025), indican que la escasez de planificación en los procesos de inventario genera distorsiones que impactan no solo la exactitud de los registros, sino también la ineficiencia de todo el registro de suministro. Donde la competitividad organizacional se encuentra en crecimiento, una gestión inadecuada de inventarios limita la destreza de respuesta de las compañías frente a la demanda del mercado y reduce sus niveles de productividad. De acuerdo con reportes logísticos empresariales, aproximadamente el 35% de las corporaciones presentan complicaciones vinculadas con sobre stock o desabastecimiento debido a una planificación inadecuada, mientras que los errores en registros de almacén pueden generar diferencias superiores al 5% entre el inventario físico y el sistema.

Respecto al control de almacén, en el ámbito nacional, este ha representado un problema constante debido a la escasez de estrategias de supervisión e inspección. Los autores Quiroz y Cardozo (2024), advierten que los errores en el control de registros generan un efecto directo en la eficiencia de los procesos logísticos, ya que las empresas enfrentan pérdidas de mercadería por deterioro o mal manejo. Diversos estudios logísticos señalan que las deficiencias en el control de almacenes pueden generar pérdidas operativas de entre 5% y 10% del valor total del inventario, afectando la rentabilidad y continuidad de las operaciones empresariales.

De igual manera, Montalvo y Chavez (2025) sostienen que una inspección de almacén ineficiente afecta la liquidez de las empresas peruanas, pues incrementan los gastos operativos en rubros como uso del espacio físico, la falta de orden en el almacenamiento, y los movimientos innecesarios de mercaderías. Asimismo, reportes de gestión empresarial indican que los costos logísticos pueden incrementarse entre 20% y 30% cuando no existen adecuados mecanismos de supervisión y planificación en almacén. Esto evidencia que la ineficiente gestión de inventarios no solo afecta los niveles de stock, sino que también reduce el control sobre los procesos internos del almacén, impactando de manera negativa en la productividad y eficiencia empresarial.

En la ciudad del Cusco, el turismo constituye una de las principales destrezas financieras, especialmente en los rubros hotelero y gastronómico. En este contexto se encuentra la empresa AB France S.A.C., ubicada en el distrito de Santiago, abastece una amplia gama de clientes, entre los que destacan principalmente hoteles y restaurantes, cadenas de supermercados, tiendas, bodegas y mayoristas. Asimismo, a la distribución de marcas como Kimberly Clark, Braedt Embutidos, Acaville, Valle Fértil e Indio de Fuego marca de la misma empresa. Su capacidad logística, combinada con una red de distribución sólida, le ha permitido mantenerse competitiva en un entorno comercial dinámico,

caracterizado por una alta exigencia en términos de eficiencia, precio y frecuencias de entrega.

A pesar de contar con un sistema automatizado de dirección, SAP Business One, diseñado para registrar ventas, compras, movimientos de inventario y flujo de información, la empresa presenta limitaciones en la gestión de sus existencias. Se ha identificado un uso inadecuado de las funcionalidades del sistema, así como dependencia de procesos manuales de apoyo (conteos físicos, registros de ingresos y salidas de mercadería). Esto ocasiona inconsistencias, errores y retrasos que impactan la fiabilidad de las datas.

Uno de los dilemas más evidentes es el desequilibrio en los grados de stock. La empresa acumula bienes de baja rotación que generan costos adicionales y riesgo de caducidad, mientras que, en temporadas de alta demanda, se presentan desabastecimientos de productos clave. Este contexto afecta directamente la efectividad del almacén, compromete la capacidad de respuesta y disminuye la complacencia de los consumidores. En el contexto regional del Cusco, diversos estudios empresariales y diagnósticos logísticos indican que las deficiencias en la dirección de registros consiguen generar pérdidas operativas entre el 5% y el 15% de las ventas, principalmente por quiebres de stock y sobre inventario.

En relación al control de almacén, la empresa enfrenta dificultades para realizar un seguimiento detallado de sus gastos logísticos internos. Entre las principales deficiencias se encuentra la generación de costos adicionales por pedidos urgentes y el uso ineficiente del espacio físico disponible. Estos factores incrementan de manera significativa los gastos operativos y reducen la destreza de la empresa para mantener márgenes de rentabilidad adecuados.

2.1.1 Formulación de problema

2.1.1.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión de inventarios y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024?

2.1.1.2 Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación entre la planificación de inventarios y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024?
- b. ¿Cuál es la relación entre las políticas de abastecimiento y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024?
- c. ¿Cuál es la relación entre la disponibilidad de productos y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024?

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de inventarios y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024.

2.2.2 Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre la planificación de inventarios y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024.
- b. Determinar la relación entre las políticas de abastecimiento y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024.
- c. Determinar la relación entre la disponibilidad de productos y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024.

2.3 Justificación e importancia

2.3.1 Justificación de la investigación

Este estudio sobre la gestión de inventarios y supervisión de almacén se desarrolla en la empresa AB France S.A.C., localizada en el distrito de Santiago, departamento de Cusco, periodo 2024. Surge como respuesta a la situación existente en el área de almacén, donde una ineficiente gestión de inventarios consigue generar déficit financiero, quiebres de stock, sobreabastecimiento y deficiencias en el control de los bienes. En ese sentido, comprender, optimizar estos procesos resulta esencial para garantizar un flujo eficiente de productos y mejorar la toma de decisiones.

2.3.1.1 Justificación teórica.

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación se justifica porque permitirá ampliar y fortalecer el conocimiento existente sobre la gestión de inventarios y el control de almacén, abordando conceptos, enfoques y modelos aplicables al contexto empresarial. Asimismo, contribuirá a la literatura académica al relacionar ambas variables, proporcionando un sustento teórico que servirá como enfoque para futuros estudios en el contexto logístico y administrativo.

2.3.1.2 Justificación práctico.

En el ámbito práctico, la investigación permitirá identificar deficiencias y oportunidades de mejora en la gestión de inventarios y el control de almacén de la empresa AB France S.A.C. A partir de los hallazgos obtenidos, podrán tomar acciones orientadas a optimizar los procesos, reducir pérdidas, evitar quiebres de stock y optimizar la efectividad operativa, contribuyendo directamente al desempeño y competitividad de la empresa.

2.3.1.3 Justificación metodológica.

La presente investigación se justifica desde el enfoque metodológico debido a que se diseñaron, adaptaron y validaron instrumentos de recolección de datos, los cuales garantizan la validez y confiabilidad de la información obtenida. Estos instrumentos permitieron medir de manera objetiva las variables de estudio: gestión de inventarios y control de almacén.

2.3.1.4 Justificación social.

Desde el enfoque social, el estudio aporta al fortalecimiento de las buenas prácticas en la gestión empresarial, promoviendo una adecuada administración de recursos. Esto no solo beneficia a la empresa, sino también a sus trabajadores, clientes y proveedores, al garantizar un mejor servicio, disponibilidad de productos y eficiencia en la atención, contribuyendo así al desarrollo económico local.

2.3.2 Importancia de la investigación

La importancia de la presente investigación radica en que la gestión de inventarios y el control de almacén constituyen procesos clave dentro de la cadena logística, los cuales influyen directamente en la rentabilidad y sostenibilidad de las organizaciones. Un adecuado manejo de inventarios permite optimizar recursos, minimizar costos y mejorar la satisfacción del cliente.

En ese contexto, el estudio permitirá generar base de datos relevante para la empresa AB France S.A.C., proporcionando la elección de disposiciones tácticas y operativas, por otro lado, servirá como antecedente para próximos estudios, aportando conocimiento útil en el contexto académico y organizacional, en especial en el rubro comercial del distrito de Santiago, Cusco.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La gestión de inventarios se relaciona significativamente con el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a. Existe una relación significativa entre la planificación de inventarios y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024.
- b. Existe una relación significativa entre las políticas de abastecimiento y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024.
- c. Existe una relación significativa entre la disponibilidad de productos y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024.

2.5 Variables

2.5.1.1 Variable 1 Gestión de Inventarios.

Dimensiones:

- **DI:** Planificación de inventarios
- **DII:** Políticas de abastecimiento
- **DIII:** Disponibilidad de productos

2.5.1.2 Variable 2: Control de almacén

Dimensiones:

- **DI:** Organización del almacén.
- **DII:** Control de mercadería
- **DIII:** -Supervisión de operaciones

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la investigación

3.1.1 Internacionales

Flores et al. (2021), en la Escuela Superior Politécnica del Litoral de Guayaquil, Ecuador, presentaron la tesis titulada Diseño de un sistema de dirección de registros enfocado en la metodología ABC ejecutado a la pastelería y panadería “Integral” en Guayaquil. Para conseguir el título Profesional ingeniería en supervisión y Contaduría Pública Gubernamental El objetivo fue prototipar un sistema de dirección de registros esenciales en la metodología ABC, con el propósito de mejorar el control de registros y reducir costos en una empresa con deficiencias en el registro y en la comunicación interna. La metodología se centró en un enfoque descriptivo, propositivo y cuantitativo, en el que se aplicaron instrumentos como el esquema de flujo de compras, diagrama de Ishikawa, matriz de indicio, gráfico de Pareto y análisis modal de fallas y efectos; además, se realizaron entrevistas con la propietaria y análisis documental de los procesos de inventario. Los resultados permitieron optimizar el procedimiento de inventario físico y clasificar los artículos de bodega conforme a la metodología ABC, lo que ayudó a controlar las roturas de stock y racionalizar el almacenamiento, determinando que los productos de la zona A representan solo el 2.09% de los artículos pero acumulan el 79.90% del costo total, exigiendo un control estricto; la zona B agrupa el 24.62% de los artículos con el 15.48% del costo para un control moderado; y la zona C abarca el 73.28% de los productos pero apenas el 4.51%

del valor total, permitiendo simplificar su gestión y liberar espacio físico en bodega. Se concluyó que la integración del sistema de dirección de registros centrado en ABC facilitó la categorización de bienes, la formulación de políticas internas y la optimización de la elección de providencias administrativas, generando a la vez una disminución en los costes operativos vinculados a la dirección de registros.

Ojeda (2020), en la Universidad Autónoma de Nuevo León, México, presentó la tesis denominado Desarrollo de un Modelo de Dirección de Registros centrado en la reducción de tarimas de madera para empaque. Para conseguir el título profesional de master en logística y cadena de provisión. La finalidad fue diseñar y validar un modelo de dirección de registros que permitiera reducir el stock innecesario de tarimas de madera utilizadas en el proceso de empaque, optimizando el capital inmovilizado y los costos de almacenamiento. La metodología consistió en un diagnóstico del inventario actual y la ejecución de instrumentos cuantitativos como el enfoque de cantidad financiera de pedido (EOQ) y simulaciones de escenarios. Los resultados evidenciaron una discusión del registro ocioso y optimizar en la rotación, generando disminución en costos de almacenamiento, reflejado en una reducción constante del inventario excedente mes a mes al comparar el año base frente al año de implementación. Específicamente, se lograron disminuciones porcentuales clave durante el primer semestre, registrando una reducción del 4% en enero (del 53% al 49%), 8% en febrero (del 48% al 40%), 10% en marzo (del 54% al 44%), 5% en abril (del 47% al 42%), 6% en mayo (del 46% al 40%) y 4% en junio (del 45% al 41%), lo que consolidó una óptima y progresiva liberación de espacio físico y una administración más eficiente de los recursos en bodega. Se concluyó que la ejecución de un modelo apropiado a las particularidades de los materiales específicos contribuye de manera significativa a optimizar los costos de almacén.

Delgado (2021), en la Universidad Antonio Nariño de Colombia, elaboró la tesis Diseño de un sistema de dirección de registros para la organización ferretera Piamonte (Villavicencio). Para conseguir el título profesional de Ingeniero industrial. La finalidad fue estructurar un sistema que reduzca los costos logísticos y mejore el nivel de servicio al cliente. La metodología aplicada fue de tipo aplicada, con alcance descriptiva y diseño no experimental. En primer lugar, se realizó un diagnóstico del inventario existente mediante la compilación y evaluación de registros históricos de ventas y compras. Posteriormente, se ejecutó la categorización ABC para detectar los productos más representativos en términos de valor y rotación, lo cual permitió priorizar la gestión sobre los ítems de mayor impacto económico. Además, se definieron puntos de reorden y niveles de stock de seguridad a partir de cálculos de demanda promedio y tiempos de reposición. Finalmente, se diseñaron políticas de reabastecimiento y control documental, con el fin de estandarizar los procesos de almacenamiento y despacho. Los resultados proyectaron una disminución demostrativa de costos logísticos y un aumento en la rotación de inventario, optimizando tanto el capital inmovilizado como el espacio físico del almacén; esto se fundamenta en una proyección de ahorro total del 56% en los costos de ordenar mediante el modelo de cantidad financiera de pedido (EOQ) y una disminución del 34% en el costo total de adquisición, logrando disminuir la ocupación física de las estanterías de un 98% a un eficiente 76% de la capacidad instalada, lo que a su vez minimiza de forma drástica el nivel de capital inmovilizado en stock innecesario. En conclusión, el estudio evidenció que el diseño de políticas de control específicas y ajustadas a la realidad de la empresa favorece a la disminución de costes de almacén y a un mayor equilibrio entre disponibilidad de productos y eficiencia operativa.

Comas y Romero (2021), en la Universidad Antonio Nariño de Colombia, desarrolló la tesis titulada Plan de mejoramiento para la gestión y el control de inventarios en la empresa Novedades Yolanda en la ciudad de Santa Marta. Para conseguir el título profesional de

ingeniería industrial. La finalidad fue diseñar un plan de mejoramiento que permitiera mejorar la dirección y la supervisión de registros, garantizando una adecuada disposición de bienes y la reducción de los costos de almacenamiento. La metodología correspondió a una investigación aplicada con enfoque descriptivo, en la cual se realizó un diagnóstico situacional mediante entrevistas y revisión documental de los procesos de inventario; además, se ejecutó instrumentos como la codificación ABC y la propuesta de políticas de reabastecimiento y control de existencias. Los resultados mostraron que el plan permitió identificar falencias en el registro y control de inventarios, donde más del 70% del personal manejaba el inventario de forma empírica y el 80% identificó problemas de almacenamiento y uso del espacio en bodega. Asimismo, se establecieron estrategias que mejoraron la rotación de productos, disminuyeron los quiebres de stock y optimizaron el uso del espacio, reduciendo así los costos operativos. Se concluyó que la ejecución de un plan de progreso en la dirección de inventarios contribuye demostrativamente a la eficiencia del almacén, reduce costos innecesarios y fortalece la habilidad de objeción de la organización frente a la demanda de los consumidores.

García (2022) en la Universidad Nacional Autónoma de México, ejecutó la investigación titulada Integración de sistema de codificación ABC para optimizar la dirección de registros y la elección de providencias en la organización Argo artes gráficas, con el objetivo de integrar un sistema de codificación ABC que facilita optimizar la dirección de registros y mejorar la elección de providencias empresariales. La metodología se ejecutó bajo una ruta cuantitativa, con diseño no experimental, en el cual se realizó la evaluación de los inventarios existentes y la clasificación de los productos según su importancia económica, aplicando la metodología ABC como herramienta principal de gestión. Los resultados evidenciaron que la ejecución del sistema ABC permitió identificar los bienes críticos, optimizar la supervisión de registros y optimizar la administración de los recursos

dentro del almacén. Asimismo, se logró una mejor organización de los productos y una reducción en los niveles de desabastecimiento, consiguiendo enaltecer el grado de prestación al cliente hasta un 98% de efectividad y logrando una exactitud en el registro de inventarios (ERI) del 95% en los artículos de la categoría A, un 85% en la categoría B y un 75% en la categoría C. Este estricto control operativo redujo las incidencias por desabasto y materiales dañados a tan solo un 2%, optimizando el uso del espacio físico y consolidando una disminución global del 10% en los costos totales asociados al manejo y almacenamiento de las existencias. Se concluyó que la integración de la metodología ABC contribuye demostrativa a optimizar la efectividad en la dirección de inventarios, facilitando la elección de providencias y fortaleciendo la supervisión interna en las empresas.

3.1.2 Nacionales

Díaz y Ramírez (2023), en la universidad Cesar Vallejo, en su investigación titulada “Gestión de almacén y control de inventarios en la Constructora y Servicios Flores S.A.C., Tarapoto – 2023”, Para optar el título de contador público, cuya finalidad evaluar la relación entre la gestión de almacén y control de inventarios en dicha organización. La metodología aplicada fue de ruta cuantitativa, de tipo pura, nivel correlativo, con un diseño no experimental y transeccional. Para la compilación de datos se ejecutaron encuestas a los trabajadores del área de almacén y se complementó con la revisión de registros documentales. Los hallazgos demostraron que la dirección de almacén impactan de forma demostrativa en la supervisión de inventarios, reflejado estadísticamente en un índice de relación de Pearson de 0.935 ($p\text{-valor} = 0.000$), lo que confirma una asociación positiva alta; asimismo, el diagnóstico reveló deficiencias operativas, ya que el 51% de los trabajadores calificó la dirección de almacén en un grado promedio y el 29% en un grado bajo, mientras que el control de inventarios fue percibido como medio por el 66% y bajo por el 22%, evidenciando la necesidad de reestructurar la organización física y los registros. Finalmente,

se concluyó que una gestión eficaz de almacén permite mejorar la supervisión de inventarios, logrando mayor exactitud en los registros, reducción de pérdidas y eficiencia en las operaciones logísticas de la corporación.

Peña y Lozano (2022), en la Universidad César Vallejo, desarrollaron la investigación titulada “Implementación de la dirección de registros para incrementar la productividad del departamento de almacén, organización Sun Chemical Perú S.A.”. Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial. La finalidad principal del estudio fue establecer de qué forma la integración de la dirección de inventarios influye en la productividad del departamento de almacén de dicha empresa. La metodología aplicada correspondió a una ruta cuantitativa, de tipo aplicada y alcance explicativo, con un diseño experimental – preexperimental y de corte transeccional. Para la obtención de base datos se aplicaron encuestas al talento humano del área de almacén, entrevistas a los responsables de la gestión y revisión documental de los registros de inventario. Los hallazgos evidenciaron que la deficiente planificación de registros y la falta de procedimientos estandarizados ocasionaban retrasos en las operaciones, baja productividad y pérdidas económicas. Tras la implementación de una adecuada dirección de registros, se logró evidenciar optimizaciones en la organización del almacén, mayor supervisión de los bienes y eficiencia en los tiempos de asistencia, logrando incrementar la productividad global del área del 52% al 65%, como consecuencia del aumento de la eficiencia (del 64% al 74%) y de la eficacia (del 78% al 87%), elevando además el índice de rotación de existencias del 74.89% al 87.50%. Finalmente, se concluyó que la dirección de registros, aplicada de forma estructurada y sistemática, contribuye significativamente a optimizar los procesos operativos del almacén y, en consecuencia, a incrementar la productividad empresarial.

Barzola y Collazos (2024), en la Universidad Ricardo Palma, realizaron la investigación titulada “Proposición de dirección de registros para optimizar el grado de stock

del almacén de un establecimiento de abarrotes”. Para conseguir el título de Ingeniero Industrial. La finalidad fue diseñar una propuesta de dirección de registro que permita optimizar el nivel de stock en el almacén de la tienda de abarrotes estudiada. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel descriptiva-explicativo y un diseño no experimental, transversal. Se emplearon encuestas y entrevistas a los responsables del almacén, además del análisis documental de búsquedas de adquisidores y ventas. Los resultados reflejaron que la separación de un sistema eficiente de verificación de registros generaba problemas de quiebre de stock, exceso de productos en ciertos rubros y pérdidas económicas por productos vencidos u obsoletos. La propuesta planteada, basada en políticas de reabastecimiento, control de stock mínimo y el uso de herramientas de registro, evidenció mejoras en la disponibilidad de productos y disminución de déficit, reduciendo los costos logísticos en un 23.81% al disminuir los quiebres en un 79.50% (nivel de servicio al 97%), bajar los costos de reposición un 18.65% y las mermas por vencimiento un 41.43% (validados por la prueba t de Student). En conclusión, la dirección de registros se constituye como un elemento esencial para garantizar el abastecimiento oportuno, evitar sobrecostos y mejorar la eficiencia en la administración del almacén.

Quiroz y Cardozo (2024), en la Universidad Ricardo Palma, desarrollaron la investigación titulada “Integración de dirección de almacén para optimizar la dirección del almacén de la organización Grupo J y L S.A.C.”. Para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial. La finalidad principal fue establecer cómo la integración de una adecuada gestión de almacén contribuye a optimizar la efectividad en las operaciones de la organización. La metodología empleada tuvo una ruta cuantitativa, de tipo aplicada y alcance explicativo, con un diseño no experimental y de corte transeccional. Para el recojo de base de datos se aplicaron encuestas a los colaboradores del área de almacén, entrevistas a los responsables de la gestión y evaluación documental de los procesos internos. Los resultados

demonstraron que la carencia de un sistema organizado de dirección de almacén ocasionaba retrasos en la asistencia de pedidos, dificultades en la localización de productos, así como discrepancias entre el stock físico y los registros. Tras la implementación de procesos estandarizados, uso de codificación y señalización adecuada, se observó una optimización demostrativa en la organización interna y en la efectividad operativa del almacén, aumentando el porcentaje de encomiendas del 73% al 95.6% y el rendimiento general en un 30.95% (gracias a las 5S), reduciendo la distancia de preparación de pedidos en un 25.64% (de 330.25 m a 245.58 m mediante el layout) e incrementando la precisión del inventario de un 93.98% al 100% mediante auditorías. En conclusión, se evidenció que la gestión de almacén resulta fundamental para optimizar tiempos, reducir errores en el control de existencias y mejorar la productividad empresarial.

Montalvo y Chavez (2025), en la Universidad Privada del Norte, se llevó a cabo el estudio denominado “La supervisión interna y la dirección de registro en una organización comercialización de productos químicos San Juan de Lurigancho, 2025”. Para conseguir el nivel formativo de Contador Público. La finalidad fue establecer la asociación entre la supervisión interna y la dirección de inventarios en la corporación objeto de estudio. La metodología aplicada correspondió a una ruta cuantitativa, de tipo pura, nivel correlacional, con un diseño no experimental y transeccional. Para la compilación de datas se evaluaron encuestas aplicadas al personal del departamento de almacén, entrevistas con responsables de la dirección de inventarios y revisión documental de registros internos. Los hallazgos señalaron que la separación de supervisiones internos eficientes generaba errores en el registro de inventarios, pérdida de productos y deficiencias en la exactitud de los grados de stock. Asimismo, se comprobó una relación demostrativa entre la supervisión interna y dirección de inventarios ($Rho=0.680$; $p<0.05$). Además, las dimensiones ambientes de supervisión ($Rho=0.640$), análisis de peligros ($Rho=0.665$), destrezas de supervisión

($Rho=0.697$), base de datos y comunicación ($Rho=0.709$) y control ($Rho=0.647$) presentaron correlaciones significativas ($p<0.05$), demostrando que un adecuado control interno mejora la eficiencia en la dirección de registros. En conclusión, el estudio determinó que un sistema de inspección interna sólida favorece directamente la dirección eficiente de inventarios, disminuyendo riesgos y optimizando la elección de providencias en la dirección organizacional.

3.1.3 Regionales o locales

Sucno y Colquehuanca (2022), En la Universidad Andina del Cusco. En su trabajo titulada: Control de inventarios y gestión de almacenes en la Empresa Corporación Daylum S.A.C., Cusco periodo 2019. Para optar el título profesional de contador público. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el control de inventarios y la gestión de almacenes en la empresa Corporación Daylum S.A.C., durante el periodo 2019. Para alcanzar esta finalidad, se ejecutó un estudio de tipo básica, con enfoque cuantitativa y alcance descriptiva-correlativa, no experimental. Se aplicaron cuestionarios a los trabajadores de la empresa y se aplicó el índice de relación de Pearson para la evaluación estadística. Como resultado, se halló una correlación afirmativa considerable ($r = 0.719$), con $p = 0.019$, lo que señala una asociación demostrativa entre la supervisión de registros y la administración de almacenes. No obstante, se identificaron inconsistencias entre lo percibido por los trabajadores y los resultados obtenidos, lo cual evidenció que, a pesar de haber una asociación directa y afirmativa, (Pearson 0.935), el control de inventarios aún presenta debilidades que deben ser fortalecidas, ya que el 51% calificó la gestión de almacén en un nivel medio y el 29% en un nivel bajo, mientras que el control de inventarios fue percibido como medio por el 66% y bajo por el 22% de los trabajadores. En conclusión, la investigación manifiesta que la supervisión de registros y la gestión de almacenes están

significativamente relacionados; sin embargo, se hace necesario optimizar ciertos aspectos operativos para generar un efecto más efectivo en la rentabilidad de la organización.

Rojas (2024), En la Universidad Tecnológico de los Andes, En su tesis denominada: “El control interno y la gestión del área de almacén en la Municipalidad Distrital de Echarati, 2021”, desarrollada en el distrito de Echarati, región Cusco, Para optar el Título Profesional de Contador Público. El objetivo principal describir el control interno en la gestión del área de almacén de dicha municipalidad durante el año 2021. La metodología empleada correspondió a un enfoque inductivo-analítico, de tipo básico, con diseño no experimental y nivel descriptivo, utilizando un corte transversal. Asimismo, se ejecutó la técnica de evaluación documental, considerando una muestra de 86 expedientes administrativos del periodo de estudio. En cuanto a los hallazgos, se manifestó que la dirección del área de almacén se realizó de forma adecuada, alcanzando un 87.16% de eficiencia en la ejecución de los elementos de supervisión interna, mientras que un 14.84% presentó deficiencias, lo que indica un nivel aceptable de cumplimiento de los procesos establecidos. Por último, se concluyó que existe un adecuado nivel de aplicación de supervisión interna, lo cual contribuye significativamente a una gestión eficiente del departamento de almacén, demostrando que la eficiente implementación de sus componentes favorece el rendimiento institucional en la Municipalidad Distrital de Echarati.

Caballero y Huaman (2023), en la Universidad Tecnológica de los Andes. Con su tesis titulada: Planeamiento estratégico y la gestión de inventarios en el grifo Latino Sur del distrito de San Jerónimo, Cusco – 2017. Para optar el título profesional de Contador Público. El objetivo de la investigación fue determinar cómo el planeamiento estratégico influye en la gestión de inventarios en el grifo Latino Sur, ubicado en el distrito de San Jerónimo, Cusco. Para ello, se adoptó una metodología básica con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo- correlacional- explicativo, con un diseño no experimental- transversal. Se

ejecuto una encuesta a 21 colaboradores, la cual contenía 32 preguntas organizadas según las variables de planeamiento estratégico e inventarios. Los hallazgos estadísticos manifiestan una asociación afirmativa alta entre las variables, con un índice Rho de Spearman de 0.705, el cual se interpreta como una asociación fuerte y directa. Asimismo, el resultado fue estadísticamente significativo ($p < 0.05$), lo que afirma la existencia de una asociación relevante entre el planeamiento estratégico y la dirección de registros. En conclusión, se determinó que la organización estratégica tiene una influencia considerable en el manejo eficiente del inventario, ya que una adecuada planificación fortalece el control de existencias y mejora la gestión del almacén.

3.2 Bases teóricas

3.2.1 Gestión de inventarios

se concibe como un proceso sistemático orientado a la planificación, organización y control de los bienes almacenados dentro de una organización, cuyo fin es garantizar la disponibilidad adecuada de productos y materiales en el momento oportuno. Según Campos y Campos (2024), afirman que la gestión de inventarios constituye un procedimiento fundamental para garantizar la efectividad operativa mediante la administración, organización, supervisión de materiales, repuestos e insumos.

De acuerdo con Ugando et al. (2022), representa una destreza esencial que facilita la identificación de las existencias disponibles y contribuir a mejorar el fortalecimiento de las organizaciones comerciales.

Por su parte, Valenzuela et al. (2024), señala que la gestión de inventarios comprende un conjunto de procesos operativos sistematizados y relacionados entre sí en donde permite establecer el momento y la cantidad necesaria de pedidos para optimizar la producción.

En la misma línea, Martínez et al. (2022), subraya que la gestión de inventarios es importante para la gestión financiera a corto plazo, ya que mejoran considerablemente el rendimiento organizacional y el éxito operativo en todo tipo de negocios.

Finalmente, Flores et al. (2022), se entiende como el proceso de administrar y controlar las asistencias dirigido a disminuir los costos y mantener la efectividad de servicio al cliente, ayudando a que la organización mejore sus resultados y un desarrollo de sus actividades de manera más eficiente.

En resumen, la gestión de inventarios se conceptualiza como una función esencial de la administración logística que integra planificación, control y seguimiento de existencias con el propósito de certificar la continuidad de las operaciones, minimizar pérdidas y contribuir al logro de la eficiencia y competitividad empresarial.

3.2.1.1 Importancia.

constituye un pilar fundamental en la administración de los recursos de las organizaciones, ya que permite garantizar la disponibilidad de los productos en el momento oportuno, evitando tanto la escasez como el exceso de existencias. Una adecuada gestión incide directamente en la continuidad operativa de la empresa, dado que el inventario representa una inversión significativa y, en muchos casos, uno de los activos de mayor valor. En este sentido, Render et al. (2016) sostienen que la supervisión eficiente de inventarios es fundamental para mejorar el uso de los bienes y asegurar la operatividad de la corporación.

Asimismo, la gestión de inventarios es fundamental porque favorece el equilibrio entre la demanda y oferta, optimizando los grados de stock y asegurando la satisfacción del cliente. Chopra y Meindl (2013) señalan que una adecuada administración permite responder de forma eficaz a las transformaciones en las obligaciones del mercado, disminuyendo los riesgos de quiebres de stock y demoras en la asistencia de pedidos.

Otra relevancia clave radica en su influencia sobre la rentabilidad empresarial, ya que una gestión eficiente contribuye a reducir costos de almacenamiento, manipulación y obsolescencia, al tiempo que mejora la rotación de productos. Al respecto, Ballou (2004) indica que una adecuada administración de inventarios facilita optimizar los costos logísticos y optimizar el rendimiento económica de las empresas.

Del mismo modo, la gestión de inventarios aporta significativamente a la toma de decisiones gerenciales, al suministrar base de datos confiable sobre el estado, disponibilidad y movimiento de los productos. Contreras et al. (2022), el control de registros se considera un instrumento de gestión fundamental que ayuda a organizaciones de todos los tamaños y sectores a administrar eficazmente sus activos y productos, además, al permitir una supervisión adecuada y reducir la posibilidad de faltantes, deterioro u otros tipos de pérdidas de inventario, cumple un papel crucial en la protección de los bienes almacenados.

De igual manera, la gestión de inventarios también contribuye a optimizar la efectividad en el manejo de los bienes, ya que los reportes de entradas, salidas y rotación permiten orientar las decisiones hacia una administración más eficiente. Ganchozo et al. (2024), debido a que impacta directamente tanto a la continuidad de la organización como a su desempeño financiero, el autor sostiene que una gestión eficaz del inventario se ha transformado en un componente crucial para mantener las operaciones de la organización y la estabilidad económica.

3.2.1.2 Características.

La gestión de inventarios posee un grupo de características que la distinguen como un proceso estratégico dentro de la administración logística. Estas características permiten comprender su naturaleza, alcance y el impacto que tiene en la eficiencia de las organizaciones.

- a. **Es un proceso dinámico y continuo:** La gestión de inventarios no es estática, ya que necesita de un monitoreo constante para responder a la variabilidad de la demanda y a las condiciones del mercado. En ese sentido, Waters (2003), señala que el inventario debe ser revisado de manera periódica para asegurar que los niveles se ajusten a las obligaciones reales de la organización.
- b. **Involucra decisiones estratégicas y operativas:** Chopra y Meindl (2013) , afirman que la gestión de inventarios integra decisiones estratégicas (qué productos almacenar, políticas de inventario) como decisiones operativas (cuándo y cuánto reabastecer). Esta dualidad permite que la gestión se integre a la planificación de la cadena de suministro.
- c. **Requiere información confiable y oportuna:** Una característica esencial es la dependencia de datos precisos sobre niveles de existencias, tiempos de entrega y patrones de demanda. Al respecto, Campos y Campos, (2024) para que las empresas industriales alcancen el máximo rendimiento operativo y mantengan la eficiencia, es fundamental un control de inventario eficaz y la ejecución constante de los procedimientos establecidos en los sectores de compras y almacenamiento.
- d. **Varía según la naturaleza de la empresa y el producto:** Las políticas y prácticas de gestión de inventarios no son universales; dependen del tipo de empresa, de los productos manejados y del mercado atendido. Guerra (2024) explica que la dirección de estos consigue ser la esencial del éxito o frustración de la organización.
- e. **Constituye un factor de competitividad empresarial:** Finalmente, una característica clave es su incidencia en la competitividad organizacional. Guerra (2024) señala que los stocks son uno de los bienes más esenciales

para las organizaciones, porque son un componente fundamental para la producción y solvencia.

En resumen, la gestión de inventarios se determina por ser un procedimiento constante, estratégico y dependiente de información precisa, cuyo propósito es alcanzar un equilibrio entre costos, servicio al cliente y uso eficiente de los recursos. Estas características refuerzan su importancia como instrumento esencial para el desarrollo y sostenibilidad de las organizaciones.

3.2.1.3 Dimensiones e indicadores de la variable gestión de inventarios

3.2.1.3.1 D1: Planificación de inventarios

La planificación de inventarios integra una dimensión esencial dentro de la gestión de inventarios, debido a que facilita prever las necesidades futuras de productos y organizar de manera anticipada las actividades de abastecimiento y almacenamiento. Su finalidad principal es garantizar que la organización cuente con los bienes fundamentales en el momento oportuno e impidiendo faltantes o sobrantes de stock.

Según Guerra (2024), el exceso de inventario consigue tener un efecto negativo en la liquidez y el éxito financiero general de una empresa, especialmente en el caso de productos con poca o ninguna rotación, además de no generar ganancias, los recursos inmovilizados en existencias estancadas pueden limitar la destreza de la empresa para invertir en maquinaria, avances tecnológicos o mejoras operativas que podrían aumentar la producción y fomentar la expansión de la empresa.

Por su parte, Marcillo y Zambrano (2023) una gestión de inventario eficiente depende de protocolos bien establecidos que aumenten la flexibilidad operativa y simplifiquen las tareas administrativas, dado que el control de inventario suscita la eficiencia de los procesos y fomenta un entorno propicio para la expansión y el desarrollo continuo de la empresa, se convierte en una necesidad organizativa esencial en esta situación.

En ese sentido, la planificación de inventarios representa una herramienta esencial para las organizaciones, porque proporciona la distribución de los recursos, mejora la elección de decisiones y fortalece el control sobre las existencias disponibles.

A. Planificación de pedidos

La planificación de pedidos consiste en la programación anticipada de las solicitudes de productos que requiere la organización para el desarrollo de sus actividades. Este indicador permite evaluar si las compras y requerimientos son organizados de acuerdo con las necesidades del almacén, la demanda y los niveles de stock existentes. Una adecuada planificación de pedidos contribuye a evitar faltantes o excesos de productos, mejorando la utilización de los bienes y garantizando la continuidad de las operaciones. Asimismo, permite mejorar la coordinación entre las áreas encargadas de compras y almacenamiento.

Según Heizer y Render (2009), la correcta planificación de pedidos facilita la supervisión de registros y fortalece la optimización operativa de las organizaciones.

B. Abastecimiento oportuno

El abastecimiento oportuno hace referencia a la capacidad de la empresa para disponer de los productos requeridos en el momento adecuado y sin retrasos que afecten las operaciones del almacén. Este indicador permite medir la eficiencia en el suministro y reposición de existencias. Un abastecimiento realizado de manera oportuna contribuye a evitar interrupciones en las actividades empresariales, reduce riesgos de desabastecimiento y mejora la atención de los requerimientos.

En este sentido, Bowersox et al. (2007), sostienen que la disponibilidad oportuna de productos constituye un elemento clave para garantizar la continuidad de la cadena logística y mejorar el nivel de servicio al cliente.

C. Disponibilidad de productos

La disponibilidad de productos se refiere a la existencia suficiente de bienes dentro del almacén para satisfacer las prevalencia y requerimientos de la empresa o de los consumidores en el momento necesario. Este indicador permite evaluar si la organización mantiene grados eficientes de inventario para responder eficientemente a la demanda. La adecuada disponibilidad de productos favorece la persistencia operativa, mejora la complacencia del consumidor y reduce problemas relacionados con retrasos o incumplimientos en la atención de pedidos.

De acuerdo con Chopra y Meindl (2013), mantener niveles adecuados de disponibilidad integra un aspecto esencial para lograr eficiencia en la dirección de inventarios y competitividad empresarial.

3.2.1.3.2 D2: Políticas de abastecimiento

Las políticas de abastecimiento constituyen una dimensión importante dentro de la gestión de inventarios, debido a que establecen las normas, procedimientos y lineamientos que orientan el procedimiento de adquisición y reposición de bienes dentro de una organización. Estas políticas permiten garantizar que los bienes necesarios sean obtenidos en las cantidades eficientes, en el contexto oportuno y bajo condiciones favorables para la empresa.

Por su parte, señala Bastidas y Fajardo (2022), que las políticas de abastecimiento permiten coordinar adecuadamente las actividades de compra y almacenamiento, contribuyendo a mejorar el flujo de productos y evitar problemas de desabastecimiento o acumulación innecesaria de mercadería.

En ese sentido, las políticas de abastecimiento constituyen un conjunto de mecanismos orientados a optimizar el proceso de adquisición de productos y fortalecer el control de inventarios dentro de la empresa.

D. Pedido definido

El pedido definido hace referencia a la determinación clara y precisa de las cantidades, características y especificaciones de los productos que serán solicitados por la empresa para su abastecimiento. Este indicador permite evaluar si las compras se realizan de manera organizada y bajo criterios previamente establecidos. Un pedido correctamente definido contribuye a evitar errores en la adquisición de productos, retrasos en la entrega y problemas de desabastecimiento dentro del almacén. Asimismo, facilita el control de registros y mejora la coordinación entre los departamentos responsables de compras y almacenamiento.

Según Ballou (2004), la adecuada definición de pedidos permite optimizar las operaciones logísticas y mejorar la efectividad en los procedimientos de suministro.

E. Tiempo de pedido

El tiempo de pedido corresponde al periodo que transcurre desde la realización de la solicitud de productos hasta su recepción en el almacén. Este indicador es importante porque permite medir la rapidez y eficiencia del proceso de abastecimiento de la empresa. El control adecuado del tiempo de pedido aporta a prevenir retrasos en las operaciones, evitar quebrantes de stock y certificar la posición oportuna de bienes para la atención de los requerimientos empresariales.

En este sentido, Bowersox et al. (2007), sostienen que el monitoreo de los tiempos de reposición resulta fundamental para mantener la continuidad de las sistematizaciones logísticas y optimizar el grado de servicio al consumidor.

F. Proceso de abastecimiento

El proceso de abastecimiento comprende el conjunto de actividades relacionadas con la adquisición, recepción y control de productos requeridos por la empresa. Este indicador permite evaluar si las operaciones de compra y abastecimiento se desarrollan de manera

ordenada, eficaz y conforme a los procedimientos determinados. Un adecuado proceso de abastecimiento favorece la coordinación con proveedores, mejora la supervisión de inventarios y contribuye a certificar la disponibilidad de productos dentro del almacén.

De acuerdo con Chopra y Meindl (2013), una gestión eficiente del abastecimiento permite mejorar el flujo de productos y disminuir costos operativos dentro de la cadena logística.

3.2.1.3.3 D3: Disponibilidad de productos

La disponibilidad de productos integra una dimensión esencial dentro de la gestión de inventarios, debido a que facilite garantizar que los bienes requeridos por la empresa o por los clientes se encuentren accesibles en el contexto oportuno y en las cuantías esenciales. Esta dimensión se vincula de forma eficiente con la supervisión adecuada de existencias y con la destreza de respuesta del almacén frente a los requerimientos operativos y comerciales.

En este sentido, Marcillo y Zambrano (2023), garantizar que los productos estén disponibles en la cantidad, el lugar y la circunstancia adecuada, efectuando con los estándares de calidad y las expectativas de costos, es un aspecto crucial de la gestión de inventario, estos objetivos pueden verse comprometidos por procedimientos de almacenamiento inadecuados, lo que dificulta que las empresas aseguren la disponibilidad oportuna, la calidad, el volumen y el valor económico de los artículos cuando se necesitan.

Asimismo, Bowersox et al. (2007), sostienen que mantener productos disponibles en el momento requerido permite fortalecer la continuidad de las operaciones logísticas y mejorar el grado de servicio ofrecido por la organización.

En ese sentido, esta dimensión busca asegurar el equilibrio entre el stock disponible y las insuficiencias reales de la organización, contribuyendo a la continuidad operativa y al mejor desempeño del almacén.

G. Cantidad de productos

La cantidad de productos hace referencia al volumen de bienes existentes dentro del almacén para atender las insuficiencias de la distribución y los requerimientos de los consumidores. Este indicador permite evaluar si la organización mantiene niveles adecuados de inventario según la demanda y el movimiento de productos.

Según Ballou (2004), el control adecuado de las cantidades almacenadas permite evitar faltantes o acumulación excesiva de mercadería, favoreciendo una administración eficiente de los recursos logísticos.

H. Stock de productos

El stock de productos corresponde al conjunto de bienes disponibles en inventario para garantizar la persistencia de las operaciones y satisfacer los pedidos de los consumidores. Este componente facilita calcular el grado de existencias mantenidas por la empresa y evaluar si estas son suficientes para responder a la demanda.

En este sentido, Bowersox et al. (2007), sostienen que el adecuado control del stock permite reducir riesgos de desabastecimiento y mejorar el desempeño operativo dentro de la cadena logística.

Por su parte, Heizer y Render (2014), indican que una administración eficiente del stock contribuye a mejorar el manejo del espacio de almacenamiento y optimizar la disponibilidad de productos.

I. Atención de pedidos

La atención de pedidos es la capacidad de la empresa para procesar y entregar oportunamente los productos solicitados por los clientes o áreas internas de la organización. Este indicador permite evaluar la eficiencia del almacén en la preparación y despacho de productos.

Según Chopra y Meindl (2013), la adecuada atención de pedidos integra un factor fundamental para certificar la complacencia del consumidor y fortalecer el nivel de servicio de la organización.

Asimismo, Ballou (2004) señala que la eficiencia en la atención de pedidos contribuye a optimizar los tiempos de entrega y mejorar el desempeño de las operaciones logísticas.

Por ello, una adecuada atención de pedidos favorece la satisfacción del cliente, mejora la imagen empresarial y fortalece la eficiencia logística dentro de la organización.

3.2.2 Control de almacén

El control de almacén se entiende como el conjunto de procesos y sistematizaciones destinados a garantizar la correcta administración de los materiales y productos dentro de un almacén, asegurando su adecuada conservación, localización, registro y disponibilidad para las operaciones de la empresa, el control de almacenes busca mantener un flujo eficiente de entradas y salidas, evitando pérdidas, excesos u obsolescencia de inventarios.

De acuerdo con Iglesias (2012), el control de almacén constituye una función fundamental en la logística interna de la organización, ya que asegura la integridad de los recursos, su disponibilidad en el momento oportuno y la reducción de riesgos por deterioro o mal manejo, el control de almacén es definido como un sistema que facilita supervisar y coordinar el almacenamiento de bienes, aplicando normas y registros para garantizar la eficacia en la custodia de los bienes.

En resumen, el control de almacén se refiere a la supervisión, organización y registro de las operaciones de entrada y salida de los productos, de forma que se mantenga la disponibilidad adecuada y se minimicen riesgos asociados a pérdidas, deterioros o desajustes.

3.2.2.1 Importancia.

El control de almacén contribuye a mejorar la eficiencia operativa, ya que estandariza procesos como la recepción, el almacenamiento, la preparación de pedidos y el despacho. Esto agiliza las tareas, disminuye tiempos de manipulación y eleva la productividad del personal. En este sentido, Iglesias (2012) señala que un adecuado control del almacén optimiza el desempeño de las operaciones logísticas.

El control de almacén facilita la toma de decisiones, la base de datos actualizada y confiable sobre existencias constituye una base sólida para planificar compras, programar reabastecimientos y definir estrategias de abastecimiento. De acuerdo con Iglesias (2012), un almacén bien gestionado no solo respalda la operación interna, sino que también se transforma en un soporte esencial para la dirección administrativa y económica de la empresa.

3.2.2.2 Características.

El control de almacén manifiesta una serie de peculiaridades que lo transformen en una función esencial dentro de la gestión logística, ya que asegura no solo la custodia de los productos, sino también la efectividad en el flujo de bienes y la confiabilidad de la base de datos registrada.

El control de almacén abarca todas las etapas del control de registros: admisión, almacenamiento, conservación y despacho. En este sentido Iglesias (2012) señala que este carácter integral permite que cada movimiento sea planificado y documentado, lo cual garantiza la continuidad en el flujo de productos y a la fiabilidad de la base de datos.

- a. **Exactitud:** Una de las principales características del control es la exactitud en el bien de entradas, salidas y localización de los productos. La coincidencia entre el registro físico y el registro constituye la base de la

confiabilidad de los datos, pues sobre ellos se toman decisiones de compras, ventas y producción.

- b. **Organización:** Implica mantener una disposición adecuada de los productos, con codificación, señalización de estanterías y accesibilidad en los pasillos. Una buena organización facilita la rotación de los artículos, reduce tiempos de búsqueda e incremento la productividad del personal, al mismo tiempo que mejora las condiciones de seguridad dentro del almacén.
- c. **Prevención:** El control también se orienta a prevenir riesgos asociados a obsolescencia, deterioro, robo o accidentes. Para ello, se aplican políticas claras de control de existencias, métodos de almacenaje apropiados y medidas de seguridad en la maniobra de los productos.
- d. **Flexibilidad:** El control de almacén debe adaptarse a la naturaleza de los productos, al tamaño del inventario y a los cambios que experimenta la demanda. Esta flexibilidad se refleja en la posibilidad de utilizar distintos sistemas de almacenamiento convencional, compacto, dinámico o automatizado que respondan a las condiciones de cada empresa.

3.2.2.3 Dimensiones e indicadores de la variable control de almacén

Las dimensiones son los componentes o aspectos específicos en los que se descompone una variable de estudio, con el propósito de facilitar su evaluación, medición y codificación. Estas permiten observar la variable de manera más detallada, identificando sus características principales a través de indicadores que hacen posible su evaluación en una investigación.

3.2.2.3.1 D1: Organización del almacén.

La organización y el control de las existencias dependerá del número de referencias a almacenar, de su rotación, del grado de automatización e informatización de los almacenes,

etc. Independientemente de esto, para una buena organización y control deberemos tener en cuenta dónde ubicar la mercancía y cómo localizarla, para minimizar los costes correspondientes al manejo de las mercancías en lo que se refiere a la extracción y preparación de pedidos.

J. Orden y distribución

Como parte de esta estrategia de almacenamiento, cada producto en el almacén tiene una ubicación fija y designada, estas áreas se crean o modifican según las necesidades específicas de los artículos que contienen, este sistema es más común entre las pequeñas y medianas organizaciones que gestionan una cantidad reducida de referencias, operan en mercados relativamente estables y experimentan poca fluctuación en la demanda o los precios de sus productos (Flamarique, 2018).

K. Ubicación y clasificación

Según Bermudes et al. (2022), menciona que la ubicación de productos dentro del almacén es clave para la supervisión de registros, porque una mala organización genera pérdidas de tiempo, desorden y falta de control de existencias.

L. Señalización y descripción

Es un factor importante dentro de una organización, esta práctica no solo cumple con la regulaciones y normativas de seguridad, sino que también comunica de manera clara y precisa de los posibles riesgos presentes en el entorno laboral, además la importancia de la señalización de riesgos como una herramienta vital para fomentar una cultura de seguridad, minimizar incidentes y proteger lo más valioso que es su personal (Meneses, 2024).

3.2.2.3.2 D2: Control de mercadería.

Según Herrera y Álvarez (2024), indica que el control de inventarios es un aspecto crucial en la gestión de cualquier empresa, ya que involucra la supervisión y gestión de las existencias de productos o materiales necesarios para la operación de una organización, por

lo tanto, el control de registros puede definirse como el procedimiento metódico de monitorear los niveles de existencias, controlar los movimientos de inventario y mantener cuantías suficientes de producto para complacer las demandas operativas, al tiempo que se disminuyen los costos de almacenamiento y la posibilidad de deterioro u obsolescencia del producto.

Para León et al. (2020), sostienen que el control de inventario va más allá de simplemente vigilar los niveles de existencias, para certificar la disponibilidad del bien en las circunstancias más económicas, también implica previsión, coordinación, monitoreo continuo y procedimientos de toma de decisiones, según este punto de vista, el control de inventario se distingue por una serie de características cruciales que respaldan la dirección y optimización eficiente de los bienes dentro de la corporación.

M. Ingreso y salida

Recibo de Almacén: Este documento oficial certifica que los materiales o artículos han sido recibidos físicamente e ingresados al almacén, sirve como documentación de respaldo para los registros de inventario y los inventarios contables relacionados, además de ofrecer una verificación de la transacción.

Salida de Almacén: Este documento sirve como documentación de respaldo para la gestión de inventario y los procedimientos contables, ya que verifica la salida o el despacho efectivo de los bienes del almacén, la persona autorizada para recibir los productos debe estar claramente identificada en el documento, y se requiere su firma como comprobante de recepción, el documento debe completarse correctamente y no debe contener tachaduras, revisiones, inserciones ni otras alteraciones ilegales para preservar su validez y confiabilidad (IMRD, 2017).

N. Verificación y cantidad

La verificación es un proceso que permite comprobar y evaluar si las actividades, datos o procedimientos cumplen con los criterios establecidos, contribuyendo al mejoramiento continuo y a una adecuada elección de providencias dentro de las empresas (Navarro, 2022).

O. Estado y control

Según Vasquez y Cerna (2024), nos indica que el control de inventarios se entiende como un conjunto de estrategias que permiten organizar, supervisar y optimizar el flujo de productos en almacén, con la finalidad de reducir costos operativos y optimizar la efectividad logística.

3.2.2.3.3 D3: Supervisión de operaciones

Castro (2022), sostiene que la supervisión es una actividad orientada a identificar riesgos, evaluar procesos y asegurar la efectución correcta de las operaciones, aportando a una mejor gestión organizacional.

P. Seguimiento y revisión

De esta forma, se garantiza que cada proceso y actividad en la producción de un producto cumpla con los estándares de calidad de la organización y las expectativas del consumidor, mediante el monitoreo y la evaluación continuos de cada etapa del ciclo de fabricación, este método permite detectar y corregir posibles defectos o no conformidades antes de la entrega del producto terminado al cliente (Alarcón, 2023).

Q. Cumplimiento y control

El control de calidad abarca una amplia variedad de tareas, incluyendo la evaluación de los procesos internos de una organización, así como las fases de fabricación, almacenamiento y distribución. Su objetivo principal es detectar fallos, discrepancias o áreas que requieren mejora para poder tomar medidas correctivas de inmediato. Las empresas

dependen de unidades de control de calidad especializadas, integradas por empleados con diversas responsabilidades que colaboran para certificar que los bienes cumplan sistemáticamente con los requisitos establecidos y las expectativas de los consumidores, ya que mantener altos estándares de calidad es fundamental (Alarcón, 2023).

R. Procedimientos y supervisión

El autor Castro (2022), señala que la supervisión es un procedimiento de evaluación y control permanente que busca garantizar la adecuada desarrollo de los procedimientos organizacionales y el cumplimiento de las disposiciones establecidas.

3.3 Marco conceptual

- a. **Clasificación de registros:** Proceso de organizar los bienes según su función, demanda o nivel de rotación, con el propósito de aplicar controles diferenciados (Ballou, 2004)
- b. **Codificación de productos:** Asignación de códigos únicos a cada artículo para facilitar su identificación y control (Ulfe, 2020)
- c. **Control de almacén:** Conjunto de procesos y procedimientos destinados a organizar, supervisar y registrar las existencias dentro del almacén, asegurando disponibilidad y conservación adecuada (Iglesias, 2012).
- d. **Control de existencias:** Conjunto de actividades orientadas a verificar que los registros concuerden con el stock físico disponible, identificando productos en buen estado, dañados u obsoletos (Ulfe, 2020)
- e. **Control documental:** Supervisión de los registros administrativos del almacén mediante formatos manuales o sistemas informáticos (Iglesias, 2012).
- f. **Control físico:** Verificación directa de las existencias a través de conteos y auditorías, comparándolas con los registros (Ulfe, 2020)
- g. **Distribución física:** Ubicación ordenada de los productos dentro del almacén para aprovechar el espacio y mejorar la eficiencia operativa (Iglesias, 2012)

- h. **Exactitud del inventario:** Grado de coincidencia entre el inventario físico en documentos o sistemas y el inventario físico disponible (Ulfe, 2020)
- i. **Gestión de inventarios:** Conjunto de políticas, tácticas y procedimientos aplicados para efectuar las existencias, impidiendo tanto el exceso como la insolvencia (Ballou, 2004)
- j. **Inventario:** Inventario de bienes, materiales o recursos que una organización mantiene a mano para permitir la continuidad de las operaciones comerciales y garantizar la pronta satisfacción de las demandas de los clientes y del mercado (Burbano, 2015)
- k. **Inventario obsoleto:** Conjunto de productos sin rotación, vencidos o fuera de uso que ya no generan valor para la empresa (Ulfe, 2020).
- l. **Organización del almacén:** Disposición física de los bienes en relación de su rotación, tamaño o características, con señalización y codificación que permitan su rápida localización (Ulfe, 2020).
- m. **Quiebre de stock:** Situación en la que no se dispone de un producto en el momento en que se necesita, afectando la continuidad del servicio (Ballou, 2004).
- n. **Registro de movimientos:** Documentación de entradas, salidas y transferencias de productos, asegurando información veraz y confiable (Iglesias, 2012).
- o. **Señalización de áreas:** Identificación visual de zonas, pasillos y estanterías del almacén para garantizar accesibilidad y seguridad (Burbano, 2015).

3.3.1 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de inventarios	Es el proceso mediante el cual las organizaciones planifican, organizan y supervisan las existencias de materiales y productos con el propósito de garantizar su disponibilidad oportuna. Chopra y Meindl (2013) señalan que una adecuada gestión de inventarios busca resguardar que los productos estén disponibles cuando se requieran, apoyándose en métodos de pronóstico y políticas de abastecimiento. De manera similar, Heizer y Render (2009) explican que este proceso se orienta a conservar un equilibrio entre la demanda de los consumidores y las existencias almacenadas, evitando tanto faltantes como excesos que perjudiquen el desempeño de la empresa.	Planificación de inventarios.	En el presente estudio, la gestión de inventarios se evaluará a través de indicadores relacionados con la planificación del inventario, las políticas de reabastecimiento y la disponibilidad de productos en la empresa AB France S.A.C., durante el periodo 2024.	- Planificación de pedidos	- Escala de medición Likert
		Políticas de abastecimiento.		- Abastecimiento oportuno	
		Disponibilidad de productos		- Disponibilidad de productos	
				- Pedido definido	
				- Tiempo de pedido	
				- Proceso de abastecimiento	
				- Cantidad de productos	
				- Stock de productos	
				- Atención de pedidos	

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Control de almacén	El control de almacén comprende los procedimientos y actividades orientados a organizar, supervisar y registrar las operaciones de almacenamiento, asegurando la conservación, custodia y disponibilidad de los materiales. Según Ballou (2004), el control en almacenes no solo implica la custodia física de los bienes, sino también la integridad de los registros. Bowersox, Closs y Cooper (2007) lo definen como parte de la logística interna que garantiza la eficiencia del flujo de materiales, minimizando pérdidas y retrasos.	Organización del almacén. Control de mercadería. Supervisión de operaciones	En este estudio, el control de almacén se evaluará mediante indicadores relacionados con la organización del almacén, control de mercadería y supervisión de operaciones en la empresa AB France S.A.C., durante el periodo 2024.	- Orden y distribución - Ubicación y clasificación - Señalización y descripción - Ingreso y salida - Verificación y cantidad - Estado y control - Seguimiento y revisión - Cumplimiento y control - Procedimientos y supervisión	- Escala de medición Likert

IV. Metodología

4.1 Tipo y nivel de investigación

El presente estudio fue de tipo aplicada, porque se caracteriza por utilizar los conocimientos teóricos como base para proponer soluciones prácticas a una problemática específica. Por ello, Hernandez et al. (2014), señalan que el estudio aplicado se enfoca en emplear la teoría para mejorar procesos, corregir deficiencias o generar cambios en una realidad concreta.

Asimismo, el estudio presenta un nivel correlacional, debido a que tiene como propósito determinar la relación existente entre las variables gestión de inventarios y control de almacén en la empresa. Según Hernandez et al (2014), los estudios correlacionales buscan establecer el grado de relación entre dos o más variables, analizando cómo estas se asocian entre sí; es decir, permiten identificar si cuando una variable cambia, la otra también presenta variaciones.

4.1.1 Diseño de investigación

El enfoque del estudio es cuantitativo, ya que se fundamenta en la recolección y análisis de datos numéricos obtenidos a partir de cuestionarios estructurados aplicados a la muestra seleccionada. Este enfoque permitirá medir los indicadores de cada variable y verificar la relación existente entre ellas mediante técnicas estadísticas. En este sentido, Hernandez et al. (2014), señalan que el enfoque cuantitativo se basa en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

Asimismo, la investigación será de tipo no experimental de corte transversal. Es no experimental porque las variables no son manipuladas deliberadamente, sino observadas tal como se presentan en la realidad. A su vez, es transversal, ya que la información se recolecta en un solo momento, correspondiente al periodo 2024, sin realizar un seguimiento a lo largo del tiempo. Los autores Hernandez et al. (2014), indican que este tipo de diseño permite analizar las variables en un contexto específico y en un tiempo determinado.



Donde:

M = Muestra

O1 = **Gestión de inventarios**

O2 = **Control de almacén**

r = Correlación entre Variables.

4.2 Ámbito temporal y espacial

4.2.1.1 Delimitación espacial.

El ámbito geográfico se realizó en la empresa AB France S.A.C., ubicada en Villa Unión Huancaro H-3 del distrito de Santiago, provincia Cusco, departamento Cusco, Perú.

4.2.1.2 Delimitación temporal.

El espacio temporal del estudio comprende el periodo 2024.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

La población de estudio se entiende como el conjunto de personas o elementos que reúnen características comunes y que constituyen el objeto de análisis en la investigación. En este sentido, Hernandez et al. (2014), señalan que la población está conformada por todos los casos que comparten determinadas características y sobre los cuales se pretende obtener información.

En el presente estudio, la población está conformada por los trabajadores del área de almacén de la empresa AB France S.A.C., ubicada en el distrito de Santiago, provincia del Cusco. Este grupo está integrado por 11 colaboradores, entre personal administrativo y operativo, quienes participan directamente en las actividades de gestión, control y registro de inventarios.

4.3.2 Muestra

La muestra de estudio es de tipo no probabilística, ya que representa un subgrupo de la población en el cual la selección de los participantes no depende del azar, sino de criterios establecidos de acuerdo con las características y necesidades de la investigación. En este sentido, Hernandez et al. (2014), señalan que las muestras no probabilísticas se utilizan cuando la elección de los elementos responde a un propósito específico del investigador.

En el caso de la empresa AB France S.A.C., la muestra estuvo conformada por 11 colaboradores del área de almacén, incluyendo al jefe del área y al personal encargado de la recepción, almacenamiento y control de los productos. Asimismo, se consideró la revisión de la documentación fuente relacionada con las operaciones de inventario y despacho, con el fin de obtener información precisa y complementaria al estudio.

Tabla 2***Distribución muestral***

Cargo	Cantidad
Gerente General	1
Sub Gerente	1
Administrador	1
Encargado del área de Sistemas	1
Auxiliar Contable	1
Cajero	1
Facturador	1
Almacenero	1
Auxiliar de almacén	2
Almacenero braedt	1
TOTAL	11

4.3.3 Muestreo

El muestreo en la presente investigación es de tipo no probabilístico, debido a que la selección de los participantes no se realizó de manera aleatoria, sino en función de los objetivos del estudio. En este sentido, Hernandez et al. (2014), señalan que el muestreo no probabilístico se caracteriza por la elección de los elementos basada en criterios definidos por el investigador.

Asimismo, se empleó un muestreo censal, ya que se consideró la totalidad de la población, conformada por los 11 colaboradores del área de almacén de la empresa AB France S.A.C. Esta decisión se fundamenta en el tamaño reducido de la población, lo cual permite obtener información integral y detallada sobre las variables de estudio.

El uso de este tipo de muestreo contribuye a mejorar la precisión de los resultados, al incluir a todos los elementos directamente involucrados en los procesos de gestión de inventarios y control de almacén, evitando sesgos en la selección de los participantes.

4.3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos consiste en reunir información directamente del entorno natural donde se desarrollan los hechos o fenómenos de estudio. En este sentido, Hernández

et al. (2014), señalan que este proceso implica reunir datos relevantes que permitan dar respuesta a los objetivos de la investigación.

Para el presente estudio se emplea el cuestionario como instrumento principal, el cual permite obtener información precisa sobre las variables de investigación: gestión de inventarios y control de almacén. Asimismo, la técnica utilizada es la encuesta, aplicada a los colaboradores del área de almacén, con el fin de conocer su percepción respecto a los procesos evaluados.

De igual manera, el instrumento fue elaborado tomando como referencia tesis y estudios previos relacionados con el tema, lo que permitió contar con una base teórica sólida para su diseño.

4.3.5 Técnicas

Para esta investigación se aplicó como técnica principal la encuesta, dirigida a los 11 colaboradores del área de almacén de la empresa AB France S.A.C., incluyendo al jefe responsable del área.

Según Hernandez et al. (2014), menciona que la encuesta es una técnica de investigación utilizada para recolectar información de un grupo de personas mediante preguntas estructuradas, con el propósito de conocer opiniones, percepciones, actitudes, comportamientos o características de una población determinada. Se aplica principalmente en investigaciones cuantitativas debido a que permite obtener datos medibles y analizables estadísticamente.

4.3.6 Instrumentos

El instrumento aplicado es el cuestionario, el cual fue ejecutado en relación a las dimensiones e indicadores de las variables de investigación. Este cuestionario estuvo compuesto por preguntas cerradas con escala tipo Likert, que facilitara calcular el nivel de conformidad o disconformidad de los participantes.

Para Hernandez et al. (2014), nos indica que el cuestionario es el instrumento de compilación de datos empleada en la encuesta, está integrado por un grupo ordenado de interrogantes elaboradas de acuerdo con las variables e indicadores de estudio, y puede incluir preguntas abiertas, cerradas o mixtas.

4.4 Instrumentos

4.4.1 Validación por juicios de expertos

Los instrumentos de recolección de datos fueron sometidos a un proceso de validación mediante juicio de expertos, con la finalidad de garantizar su validez de contenido, pertinencia, coherencia, claridad y relevancia en relación con las dimensiones e indicadores de las variables de estudio. Para ello, los instrumentos fueron evaluados por especialistas con experiencia en investigación científica y en el área temática relacionada con la gestión de operaciones, mantenimiento y supervisión administrativa.

Cada experto revisó detalladamente los ítems considerando criterios como redacción, comprensión, relación con los objetivos de estudio, consistencia metodológica y adecuación al contexto de estudio. Asimismo, se utilizó una ficha de validación estructurada, en la cual los especialistas calificaron cada ítem según escalas de valoración establecidas y formularon observaciones y recomendaciones para mejorar el contenido del instrumento, los cuales se encuentran en el anexo n^a4.

Tabla 3
Validadores del instrumento

Nombre	Indicación	Calificación
Mgt. Gabriela Molina Frisancho	Aplicable	75%
Mgt. Flor de Andrea Fuentes Torres de Avilés	Aplicable	82%
Mgt. Erika Pipa Huamani	Aplicable	80%

4.5 Procedimientos

4.5.1 Técnicas de procedimiento

El método de análisis de datos empleado en la presente investigación es de tipo cuantitativo, ya que se trabaja con información numérica obtenida a través de los cuestionarios aplicados al personal del área de almacén de la empresa AB France S.A.C. En este sentido, Hernández et al. (2014), señalan que este tipo de análisis permite procesar los datos mediante técnicas estadísticas, facilitando la interpretación objetiva de los resultados.

4.6 Análisis de datos

Para método de análisis de datos empleado en la presente investigación es de tipo cuantitativo, ya que se trabaja con información numérica obtenida a través de los cuestionarios aplicados al personal del área de almacén de la empresa AB France S.A.C. En este sentido, Hernández et al. (2014), señalan que este tipo de análisis permite procesar los datos mediante técnicas estadísticas, facilitando la interpretación objetiva de los resultados.

El análisis de los datos se realizó Microsoft Excel, como la herramienta principal para procesamiento de la información recopilada. Así mismo, se empleó el software estadístico SPSS para el análisis de los datos obtenidos a través del cuestionario. Este programa facilitó el cálculo de frecuencias, porcentajes y la elaboración de gráficos, las cuales resultaron fundamentales para el logro de los objetivos de la investigación. Asimismo, para determinar el grado de relación entre las variables gestión de inventarios y control de almacén, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, método estadístico que permite identificar la fuerza y dirección de la relación existente entre ambas variables.

4.7 Consideraciones éticas

La presente investigación se desarrolló respetando los principios éticos fundamentales que rigen la investigación científica, garantizando la integridad del estudio, el respeto a las personas involucradas y el uso responsable de la información obtenida.

En primer lugar, se contó con la autorización formal de la empresa AB France S.A.C. para la realización del estudio, asegurando que la recopilación de datos se efectuara con conocimiento y consentimiento de la administración correspondiente. La información proporcionada por la empresa fue utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación.

Asimismo, se garantizó la confidencialidad y el anonimato de los participantes involucrados en la investigación, evitando la divulgación de datos personales o información sensible que pudiera afectar a los trabajadores o a la organización. Del mismo modo, se respetó el principio de veracidad, asegurando que los datos recolectados fueran registrados y analizados de forma honesta, sin manipulación o alteración de la información. Las fuentes bibliográficas utilizadas fueron debidamente citadas, respetando los derechos de autor y evitando cualquier forma de plagio.

Finalmente, la investigación se desarrolló bajo el principio de responsabilidad, procurando que los resultados contribuyan a la mejora de la gestión de inventarios y el control de almacén de la empresa, sin causar perjuicios económicos, laborales o institucionales, promoviendo así un uso ético y adecuado de los hallazgos obtenidos.

V. Resultados y discusión

5.1 Análisis descriptivo de las variables

5.2 Prueba de confiabilidad

Todo cuestionario pasa por una revisión, esto para determinar el grado de confiabilidad del instrumento, para dicho proceso se utilizó la prueba Piloto de los instrumentos para evaluar su consistencia y precisión antes de la aplicación final, el cual se adjunta en el anexo n°9.

Tabla 4

Fiabilidad del Instrumento

	Estadísticas de confiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de inventarios	0.726	13
Control de almacén	0.803	18

Nota. Hallazgos sistematizados en el sistema SPSS v.26

Se ha observado que la herramienta obtiene puntuaciones de 0.726 y 0.803 en la ejecución del Alfa de Cronbach en relación con las variables, lo que asegura su confiabilidad. Esto es relevante, ya que se requiere alcanzar un promedio entre 0.7 y 0.9 para validar la fiabilidad del instrumento desarrollado.

5.3 Prueba de normalidad

La Sig. = 0.000 < α = 0.05, que brinda suficiente muestra para aceptar la hipótesis alternativa (Ha): “Existe una relación significativa entre las políticas de abastecimiento y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., Distrito de Santiago - Cusco,

2024”, con un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia establecido en $\alpha = 0.05$, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.757. Dicho resultado evidencia la existencia de una relación positiva, directa y estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

a) Resultados estadísticos de la variable Gestión de inventarios

Tabla 5

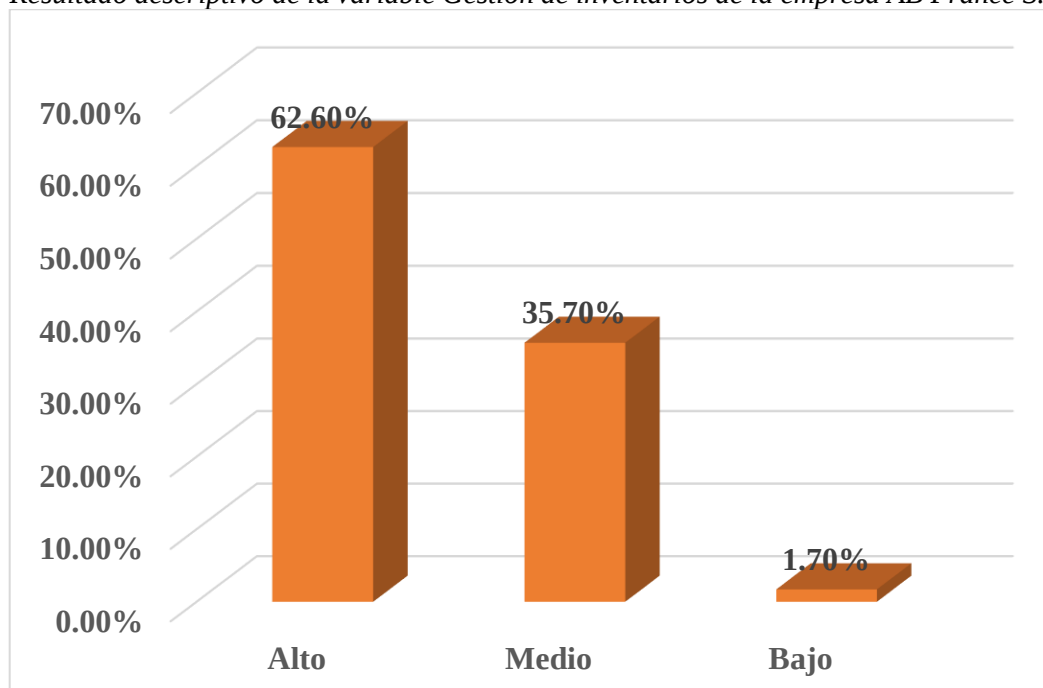
Resultado descriptivo de la variable Gestión de inventarios de la empresa AB France S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Alto	7	62,6%	62,6%	62,6%
	Medio	4	35,7%	35,7%	98,3%
	Bajo	0	1,7%	1,7%	100,0%
	Total	11	100,0%	100,0%	

Nota. Resultados procesados en el sistema SPSS v.26

Figura 1

Resultado descriptivo de la variable Gestión de inventarios de la empresa AB France S.A.C.



Nota. Resultados procesados en el software SPSS v.26

Interpretación

En la tabla y figura muestra la variable gestión de inventarios, se verifica que el 62,1% de los encuestados considera que la dirección de inventarios se ubica en un grado alto, el 35,7% señala un grado promedio y el 1,7% indica un grado bajo en la empresa AB France S.A.C.

Análisis

Los hallazgos obtenidos evidencian un predominio del grado alto debido a que la empresa desarrolla procesos de planificación, abastecimiento y control de existencias que permiten mantener una adecuada gestión de inventarios; esto sucede porque existen mecanismos de organización y seguimiento que facilitan el control de productos y la continuidad operativa del almacén. Sin embargo, los niveles medio y bajo se presentan debido a limitaciones relacionadas con retrasos en la actualización de inventarios, deficiencias en la reposición de productos y dificultades en el monitoreo permanente de existencias, ocasionando ciertas deficiencias en la administración eficiente de los inventarios

b) Resultados estadísticos de la Dimensión Planificación de inventarios

Tabla 6

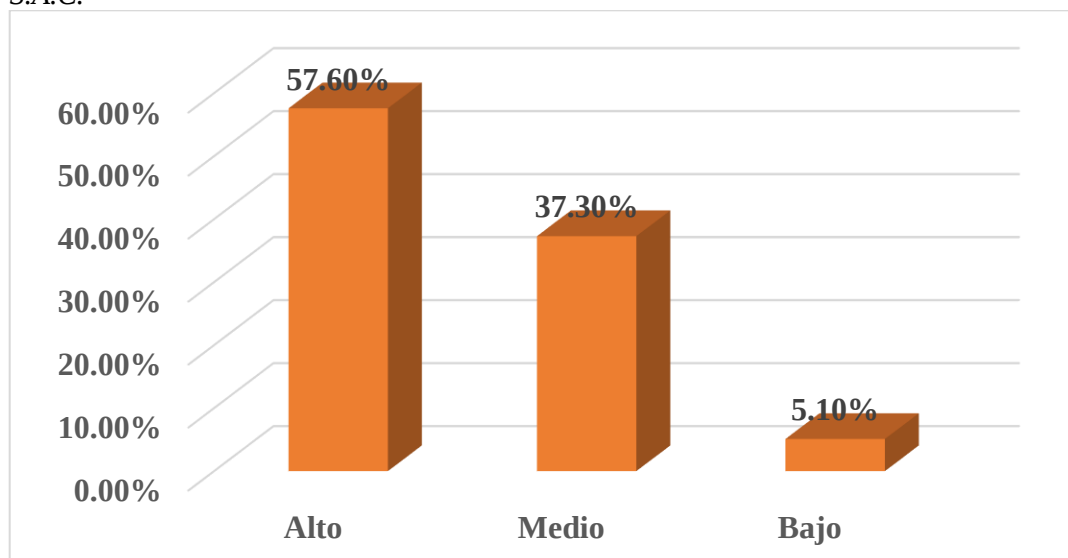
Resultado descriptivo de la Dimensión Planificación de inventarios de la empresa AB France S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Alto	6	57,6%	57,6%	57,6%
	Medio	4	37,3%	37,3%	94,9%
	Bajo	1	5,1%	5,1%	100,0%
	Total	11	100,0%	100,0%	

Nota. Resultados procesados en el software SPSS v.26

Figura 2

Resultado descriptivo de la Dimensión Planificación de inventarios de la empresa AB France S.A.C.



Nota. Resultados procesados en el software SPSS v.26

Interpretación

En la tabla y figura correspondiente a la dimensión planificación de inventarios, se verifica que el 57,6% de los encuestados considera que la planificación de inventarios se encuentra en un grado alto, el 37,3% indica un grado promedio y el 5,1% señala un grado bajo en la empresa AB France S.A.C.

Análisis

Los resultados obtenidos reflejan un predominio del nivel alto debido a que la empresa AB France S.A.C. realiza actividades de programación y control de inventarios que permiten mantener una adecuada organización de las existencias y abastecimiento de productos; esto sucede porque existen mecanismos de planificación y seguimiento que facilitan el desarrollo de las operaciones del almacén. Sin embargo, el nivel medio y bajo se presentan debido a ciertas limitaciones relacionadas con retrasos en la actualización de información, insuficiente coordinación entre áreas y dificultades en el monitoreo permanente de inventarios, lo cual ocasiona deficiencias en algunos procesos de abastecimiento y control de existencias.

c) Resultados estadísticos de la Dimensión Políticas de abastecimiento

Tabla 7

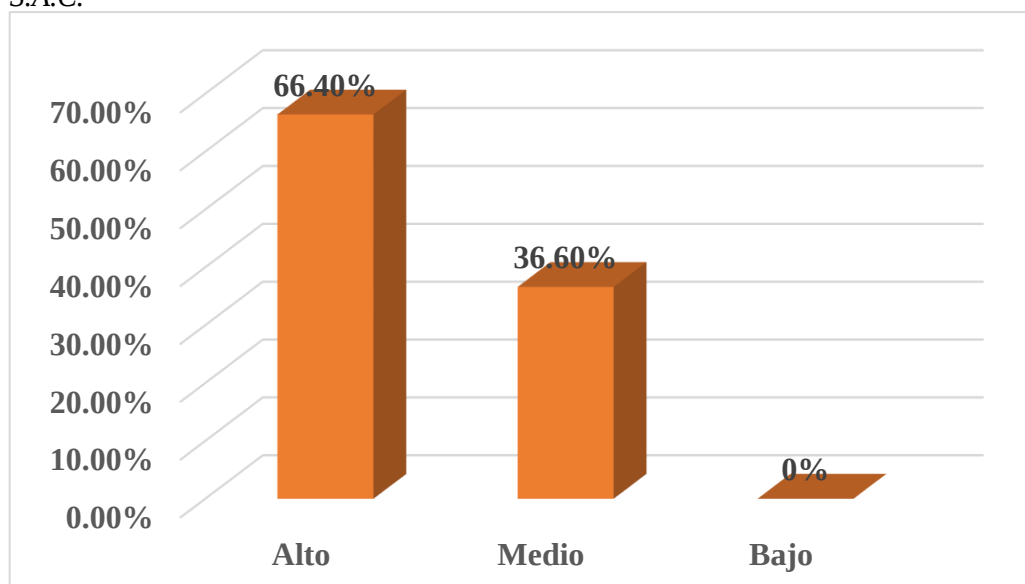
Resultado descriptivo de la Dimensión Políticas de abastecimiento de la empresa AB France S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Alto	7	66,4%	65,4%	65,4%
	Medio	4	36,6%	34,6%	100,0%
	Bajo	0	0%	0%	100,0%
	Total	11	100,0%	100,0%	

Nota. Resultados procesados en el software SPSS v.26

Figura 3

Resultado descriptivo de la Dimensión Políticas de abastecimiento de la empresa AB France S.A.C.



Nota. Resultados procesados en el sistema SPSS v.26

Interpretación

En la tabla y figura correspondiente a la dimensión políticas de abastecimiento, se aprecia que el 65,4% de los encuestados considera que la empresa presenta un grado alto, asimismo que el 34,6% señala un grado promedio y no se registran resultados en el grado bajo.

Análisis

Los hallazgos muestran un predominio del nivel alto debido a que la empresa desarrolla procesos relativamente eficientes en la adquisición y reposición de productos, permitiendo mantener la continuidad operativa del almacén; esto ocurre porque se aplican

procedimientos de abastecimiento y control de pedidos que contribuyen al adecuado funcionamiento de las operaciones. Sin embargo, los niveles medio y bajo se deben a dificultades relacionadas con la comunicación interna, seguimiento de proveedores y control de tiempos de entrega, generando ciertas limitaciones en la eficiencia del abastecimiento y en la disponibilidad oportuna de productos.

d) Resultados estadísticos de la Dimensión Disponibilidad de productos

Tabla 8

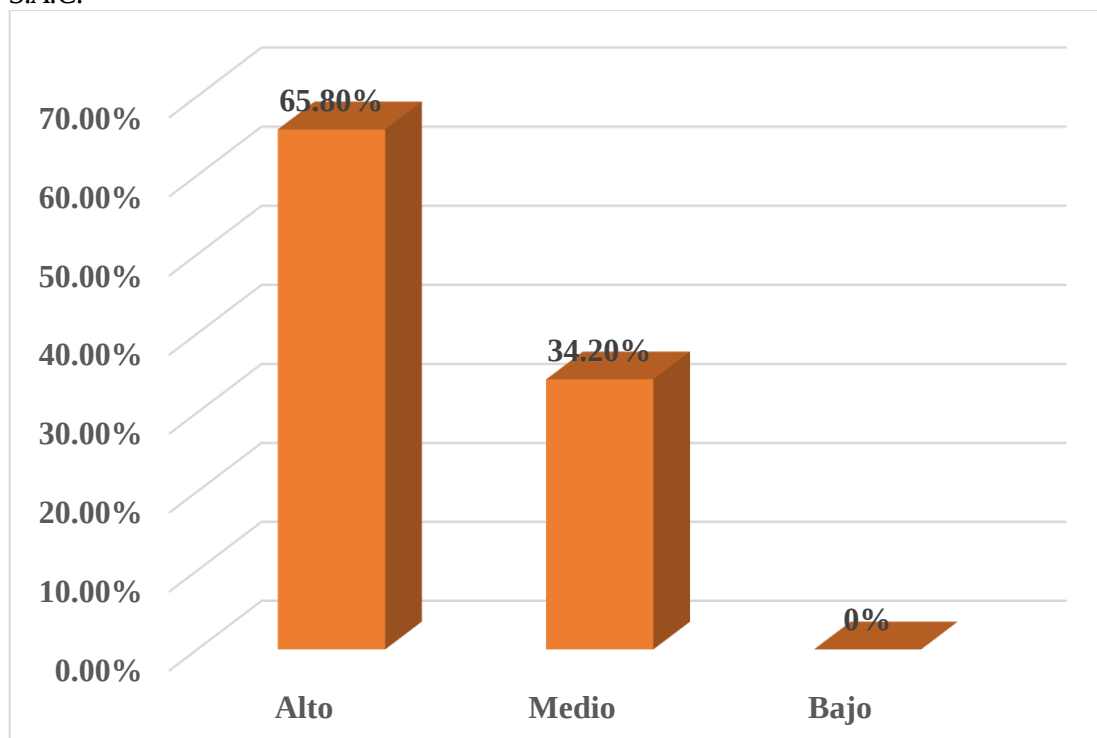
Resultado descriptivo de la Dimensión Disponibilidad de productos de la empresa AB France S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Alto	7	65,8%	65,8%	65,8%
	Medio	4	34,2%	34,2%	100,0%
	Bajo	0	0%	0%	0%
	Total	11	100,0%	100,0%	

Nota. Resultados procesados en el software SPSS v.26

Figura 4

Resultado descriptivo de la Dimensión Disponibilidad de productos de la empresa AB France S.A.C.



Nota. Resultados procesados en el software SPSS v.26

Interpretación

En la tabla y figura correspondiente a la dimensión disponibilidad de productos, se verifica que el 65,8% de los encuestados considera que existe un nivel alto, mientras que el 34,2% señala un nivel promedio y no se presentan resultados en el grado bajo.

Análisis

Los hallazgos reflejan un predominio del nivel alto debido a que la empresa mantiene un control relativamente adecuado sobre las existencias, permitiendo contar con productos disponibles para atender los requerimientos operativos y comerciales; esto sucede porque se realizan actividades de abastecimiento y supervisión del stock dentro del almacén. No obstante, los niveles medio y bajo se presentan debido a ciertas ineficiencias en la supervisión permanente de registros, retrasos en la reposición de productos y dificultades para responder oportunamente ante incrementos en la demanda, afectando parcialmente la disponibilidad de mercaderías.

P1: ¿Se planificaron los pedidos de compra con anticipación en el periodo 2024?

Tabla 9

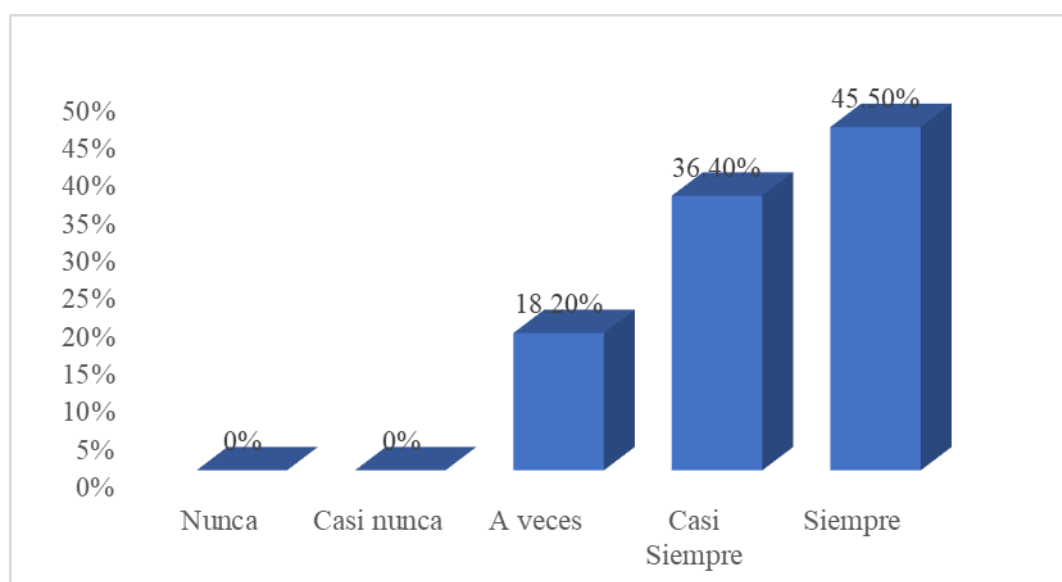
Planificación de pedidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	2	18,2	18,2	18,2
	Casi Siempre	4	36,4	36,4	54,5
	Siempre	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos sistematizados en el sistema SPSS v.26

Figura 5

Planificación de pedidos



Nota. Resultados sistematizados en el software SPSS v.26

Interpretación

A partir de la tabla y figura elaboradas en la encuesta desarrollada, se establecieron los siguientes hallazgos en vínculo con la planificación de pedidos dentro de la organización. El 45.5% de los encuestados (5 trabajadores) verifica que esta actividad se realiza “siempre”, asimismo que el 36.4% (4 trabajadores) indica que se realiza “casi siempre”. Asimismo, el 18.2% de los encuestados (2 trabajadores) manifiesta que la planificación se lleva a cabo únicamente “a veces”. No se registran

respuestas en las categorías “casi nunca” ni “nunca”, lo que afirma la separación de percepciones en los niveles inferiores de la escala.

Análisis

Los hallazgos manifiestan que la gran parte de los encuestados considera que la planificación de pedidos se realiza “siempre” y “casi siempre”, lo que evidencia una percepción positiva del proceso. Esto se explica principalmente por el uso del sistema SAP Business One, ya que facilitan planificar y automatizar las actividades de registro y seguimiento, facilitando que la planificación se desarrolle de manera más ordenada y constante dentro de la empresa.

Sin embargo, un grupo menor de encuestados indica que la planificación ocurre solo “a veces”. Esto se debe a algunas dificultades operativas, como el uso complementario de inventarios manuales y la escasez de actualización en tiempo real del stock del almacén.

P2: ¿Los productos llegaron a tiempo en el periodo 2024?

Tabla 10

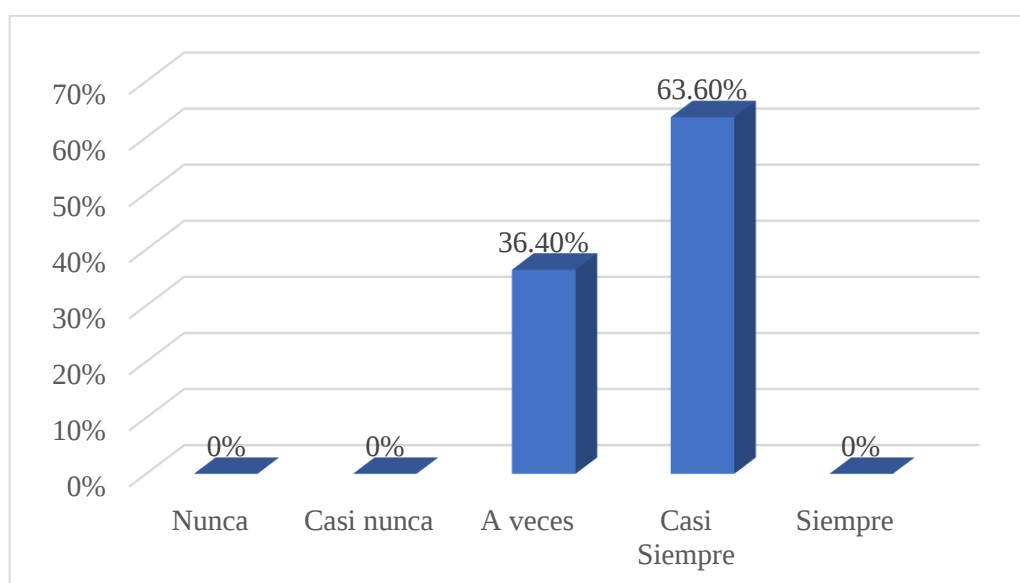
Abastecimiento oportuno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	4	36,4	36,4	36,4
	Casi Siempre	7	63,6	63,6	100,0
	Siembre	0	0	0	0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos sistematizados en el software SPSS v.26

Figura 6

Abastecimiento oportuno



Nota. Hallazgos sistematizados en el software SPSS v.26

Interpretación

Según la tabla y figura elaboradas tras la encuesta ejecutada a los colaboradores de la organización, se establecieron los hallazgos respecto al abastecimiento oportuno. El 63.6% de los encuestados (7 trabajadores) manifestó que los productos llegan a tiempo “casi siempre”, mientras que el 36.4% (4 trabajadores) indicó que esto sucede únicamente “a veces”. Es relevante destacar que no se manifestaron respuestas en las categorías “siempre”, “casi nunca” ni “nunca”.

Análisis

Los hallazgos evidencian que la gran parte de los encuestados facilita que el abastecimiento ocurra “casi siempre”, lo que refleja un desempeño logístico favorable. Este panorama positivo tiene su origen directo en el soporte tecnológico que brinda el sistema SAP Business One, ya que al centralizar la emisión de órdenes de compra digitales y permitir un seguimiento riguroso de los pedidos, la empresa ha logrado que la mercadería llegue en plazos razonables.

Sin embargo, se observa que ningún colaborador indicó que el cumplimiento sea “siempre”, y un grupo considera que la puntualidad ocurre solo a veces. Esto se debe a problemas en el proceso operativo, especialmente por el uso de registros manuales que no se actualizan en tiempo real.

P3: ¿Se evitó quedarse sin productos en el periodo 2024?

Tabla 11

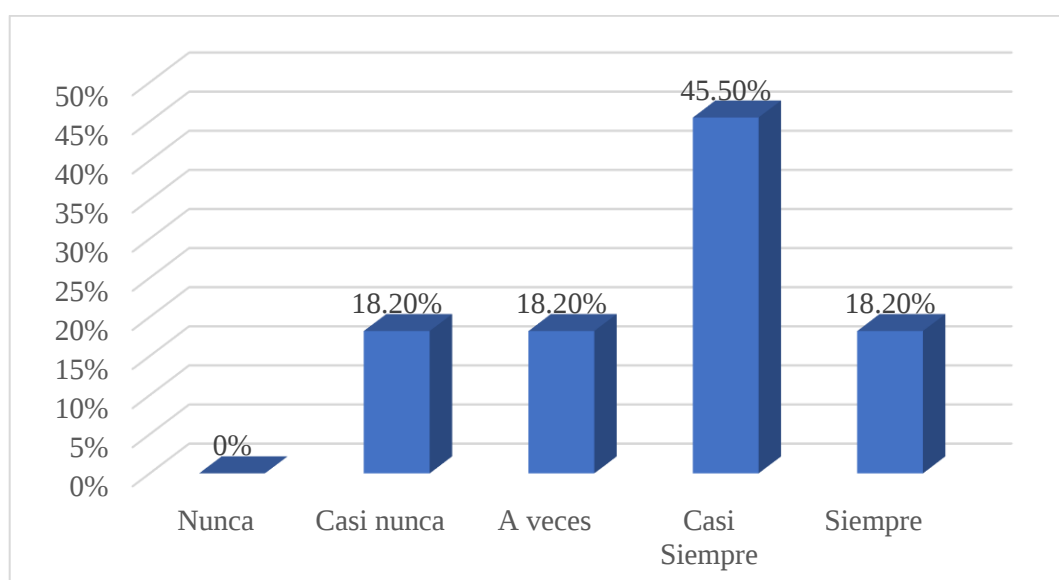
Abastecimiento oportuno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi Nunca	2	18,2	18,2	18,2
	A veces	2	18,2	18,2	36,4
	Casi Siempre	5	45,5	45,5	81,8
	Siempre	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos sistematizados en el software SPSS v.26

Figura 7

Abastecimiento oportuno



Nota. Resultados sistematizados en el sistema SPSS v.26

Interpretación

Según la tabla y figura elaboradas tras la encuesta ejecutada a los trabajadores de la organización, se determinaron hallazgos variados sobre la capacidad de evitar el desabastecimiento. El 45.5% de los encuestados (5 trabajadores) indica que esto se logra “casi siempre”, mientras que el 18.2% (2 trabajadores) afirma que sucede “siempre”. No obstante, existe una fragmentación en el resto de las opiniones, donde un 18.2% manifiesta que solo se evita a veces y otro 18.2% señala que “casi nunca” se consigue. Si bien no se registraron respuestas en ‘nunca’, los resultados evidencian percepciones

divididas en el equipo, lo que sugiere inconsistencias en la gestión de la disponibilidad de stock.

Análisis

Los hallazgos muestran que la gran parte del personal percibe que se evita la falta de stock “casi siempre”, lo que refleja un desempeño logístico aceptable. Este panorama positivo se explica por el soporte tecnológico del sistema SAP Business One, ya que al centralizar la información de inventarios y permitir el seguimiento de los niveles de mercadería, la empresa ha logrado mantener una disponibilidad constante en la mayor parte de sus operaciones.

Sin embargo, el hecho de que las respuestas se concentren en “casi siempre” y no en un cumplimiento total, sumado a quienes opinan que esto solo ocurre “a veces” o “casi nunca”, revela una brecha crítica en la operación. Esto se debe a la persistencia de registros manuales que no se actualizan en tiempo real, lo que genera una diferencia entre lo que muestra el sistema y la eficiencia real de bienes en el almacén.

P4: ¿Los productos estuvieron disponibles cuando se necesitaron en el periodo 2024?

Tabla 12

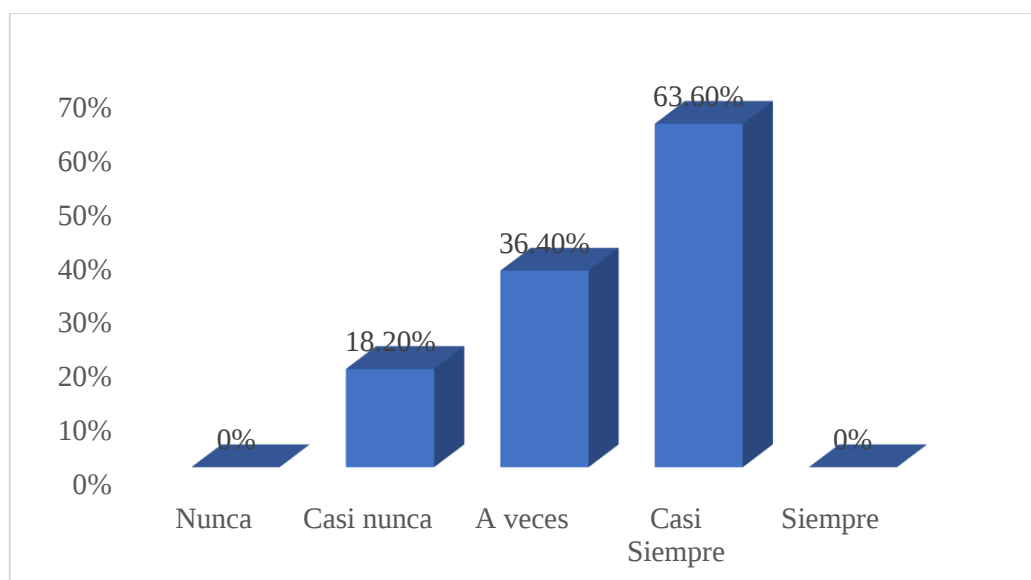
Disponibilidad de productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi Nunca	2	18,2	18,2	18,2
	A veces	4	36,4	36,4	36,4
	Casi Siempre	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos sistematizados en el sistema SPSS v.26

Figura 8

Disponibilidad de productos



Nota. Resultados sistematizados en el sistema SPSS v.26

Interpretación

A partir de la tabla y figura elaboradas tras la encuesta ejecutada a los colaboradores de la organización, se establecieron los hallazgos respecto a la disponibilidad de productos. El 63.6% de los partícipes (7 trabajadores) manifestó que los bienes están disponibles “casi siempre” cuando se requieren, mientras que el 36.4% (4 trabajadores) indicó que esto sucede únicamente “a veces”. Es relevante destacar que no se manifestaron alternativas en los niveles de “siempre”, “casi nunca” ni “nunca”, lo que concentra las percepciones en un rango de cumplimiento parcial.

Análisis

Los hallazgos evidencian que la gran parte de los bienes percibe que la disponibilidad de bien ocurre “casi siempre”, lo que refleja un rendimiento logístico aceptable. Este panorama positivo se explica por el uso del sistema SAP Business One, el cual permite centralizar la información de las existencias y facilita la consulta rápida de los productos antes de procesar un pedido, logrando atender la demanda interna en plazos razonables.

Sin embargo, el hecho de que ningún colaborador indicara que la disponibilidad sea “siempre”, y que un grupo considerable sostenga que esto ocurre solo “a veces”, revela una debilidad en el control operativo. Esto se debe a la persistencia de desfases entre el stock registrado en el sistema y el inventario físico real debido al uso de registros manuales.

P5: ¿Se tuvo claro qué productos pedir en el periodo 2024?

Tabla 13

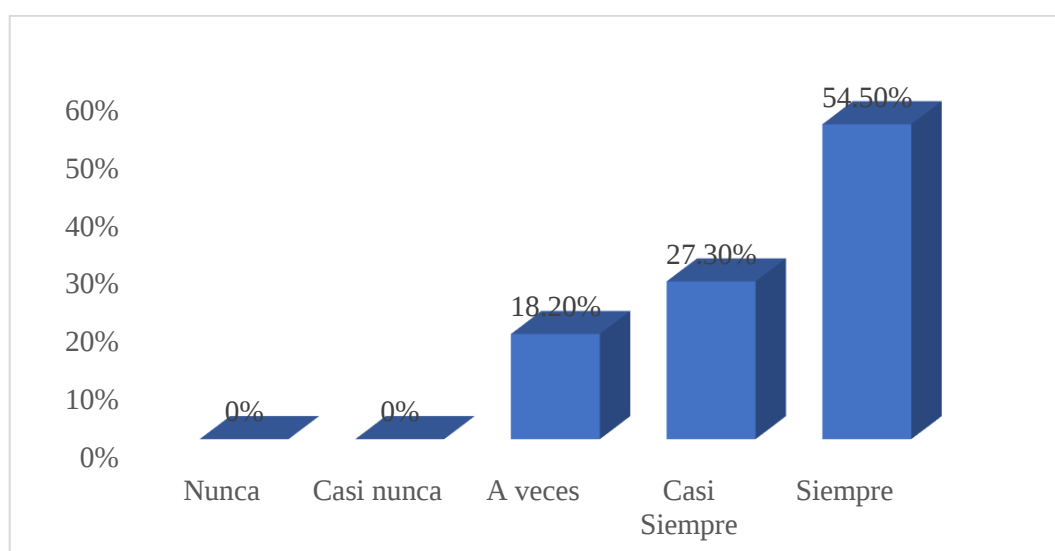
Pedido definido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	2	18,2	18,2	18,2
	Casi Siempre	3	27,3	27,3	45,5
	Siempre	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos sistematizados en el sistema SPSS v.26

Figura 9

Pedido definido



Nota. Resultados sistematizados en el software SPSS v.26

Interpretación

A partir de la tabla y figura elaboradas tras la encuesta ejecutada a los colaboradores de la organización, se determinaron los hallazgos sobre la claridad en la definición de los pedidos. El 54.5% de los encuestados afirmó que “siempre” tiene claro qué productos solicitar, mientras que el 27.3% señaló que esto ocurre “casi siempre”. Por otro lado, un 18.2% manifestó que esta claridad se tiene solo “a veces”. No se registraron respuestas en “casi nunca” ni “nunca”, lo que muestra una tendencia positiva en el conocimiento general de las necesidades de stock.

Análisis

Los hallazgos manifiestan que la mayoría del total considera que se tiene claro qué productos pedir “siempre” y “casi siempre”, lo que refleja una percepción positiva del proceso. Esto se explica principalmente por el soporte tecnológico que brinda el sistema SAP Business One, ya que al centralizar la información de los artículos y permitir la visualización de los movimientos de almacén, facilita que el personal identifique con precisión los requerimientos de la empresa AB France S.A.C.

Sin embargo, un grupo de trabajadores indica que esta claridad ocurre solo “a veces”. Esto se debe a dificultades operativas persistentes, específicamente por el uso de registros manuales y verificaciones visuales que no siempre coinciden con la información del sistema en tiempo real.

P6: ¿Se supo cuánto pedir en el periodo 2024?

Tabla 14

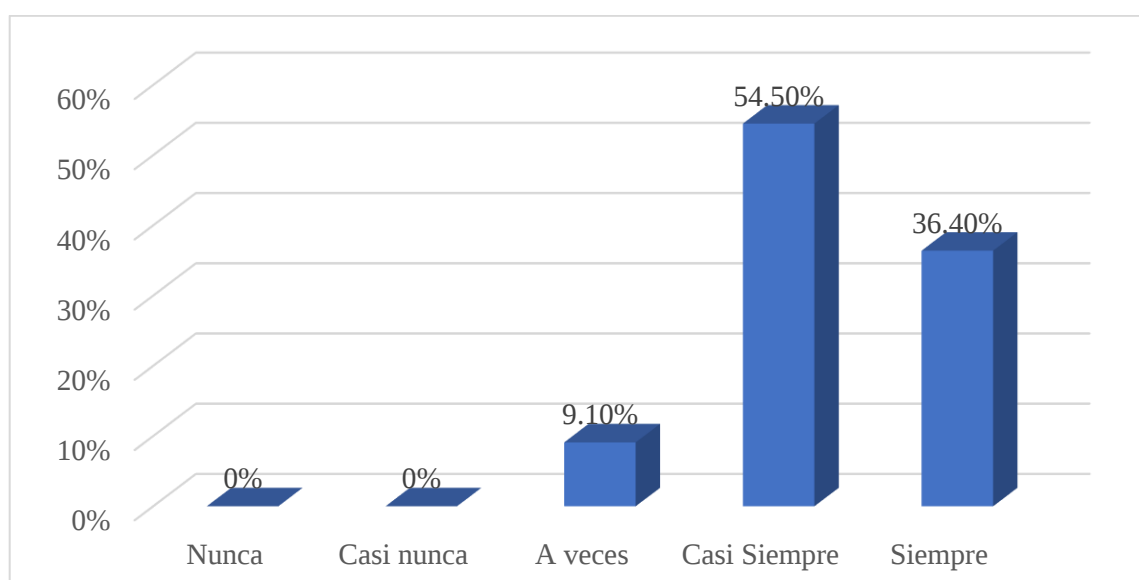
Pedido definido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	1	9,1	9,1	9,1
	Casi Siempre	6	54,5	54,5	63,6
	Siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos codificados en el software SPSS v.26

Figura 10

Pedido definido



Nota. Resultados codificados en el sistema SPSS v.26

Interpretación

A partir de la tabla y figura elaboradas en la encuesta realizada, se obtuvieron resultados sobre el conocimiento de las cantidades a solicitar dentro de la organización. El 54.5% del total (6 trabajadores) manifiestan que esta actividad se ejecuta “casi siempre”, mientras que el 36.4% (4 trabajadores) indica que se realiza “siempre”. Asimismo, el 9.1% de los encuestados (1 trabajador) manifiesta que supo cuánto pedir únicamente “a veces”. No se registran respuestas en los niveles de “casi nunca” ni

2nunca”, lo que evidencia que la mayoría del personal posee una noción clara sobre el volumen de los pedidos.

Análisis

Los hallazgos evidencian que la mayoría del total considera que se supo cuánto pedir “casi siempre” y “siempre”, lo que evidencia una percepción positiva del proceso. Esto se explica principalmente por el uso del sistema SAP Business One, ya que esta herramienta permite visualizar los niveles de stock y el histórico de movimientos, facilitando que los colaboradores determinen las cantidades necesarias para el abastecimiento de la empresa AB France S.A.C. de manera más técnica.

Sin embargo, una pequeña parte de los trabajadores indica que este conocimiento ocurre solo “a veces”. Esto se debe a dificultades operativas en la precisión de los datos, causadas por el uso de registros manuales que no se actualizan inmediatamente en el sistema.

P7: ¿Se tuvo claro cuándo realizar el pedido de compra en el periodo 2024?

Tabla 15

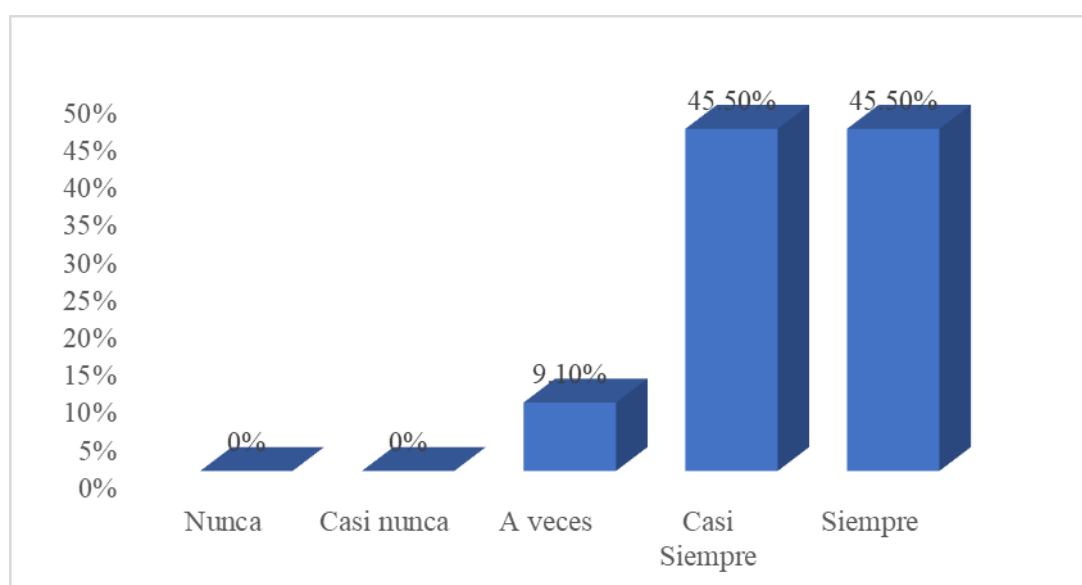
Tiempo de pedido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	1	9,1	9,1	9,1
	Casi Siempre	5	45,5	45,5	54,5
	Siempre	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Datos procesadas en el sistema SPSS v.26

Figura 11

Tiempo de pedido



Nota. Resultados sistematizados en el software SPSS v.26

Interpretación

Según la tabla y figura elaboradas en la encuesta realizada, se obtuvieron resultados sobre la claridad en el momento oportuno para realizar los pedidos de compra dentro de la organización. El 45.5% del total (5 trabajadores) afirman que esta actividad se desarrolla “siempre”, asimismo que otro 45.5% (5 trabajadores) indica que se realiza “casi siempre”. Asimismo, el 9.1% de los encuestados (1 trabajador) manifiesta que supo cuándo realizar el pedido únicamente “a veces”. No se registran respuestas en “casi

nunca” ni “nunca”, lo que afirma que la gran mayoría de los trabajadores identifica el tiempo de reposición de la mercadería.

Análisis

Los hallazgos evidencian que la gran parte de los encuestados considera que se tuvo claro cuándo pedir “siempre” y “casi siempre”, lo que evidencia una percepción positiva del proceso. Esto se explica principalmente por el soporte tecnológico que brinda el sistema SAP Business One, ya que al permitir el control de los grados de stock y emitir alertas de inventario, facilita que los trabajadores de la empresa AB France S.A.C. reconozcan el momento en que las existencias llegan a su punto de reposición.

Sin embargo, una pequeña parte de los trabajadores indica que esta claridad ocurre solo “a veces”. Esto se debe a dificultades operativas en la actualización de la información, causadas por la persistencia de registros manuales que no se integran en tiempo real al sistema.

P8: ¿Se siguió un mismo proceso para solicitar productos en el periodo 2024?

Tabla 16

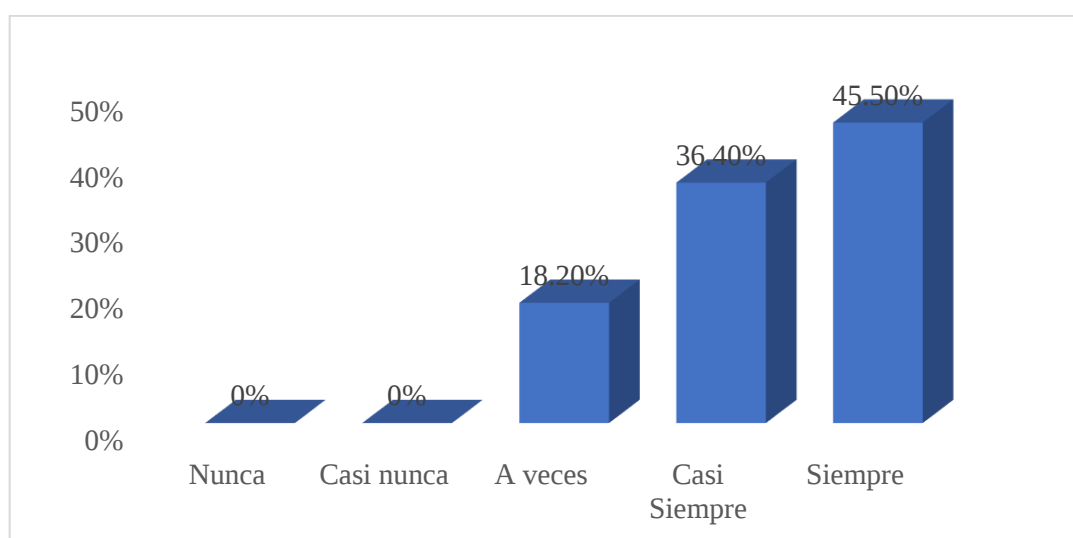
Proceso de abastecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	2	18,2	18,2	18,2
	Casi Siempre	4	36,4	36,4	54,5
	Siempre	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos sistematizados en el software SPSS v.26

Figura 12

Proceso de abastecimiento



Nota. Resultados codificados en el sistema SPSS v.26

Interpretación

Según la tabla y figura elaboradas en la encuesta realizada, se obtuvieron resultados sobre la estandarización del proceso de solicitud de productos dentro de la organización. El 45.5% de los encuestados (5 trabajadores) afirma que esta actividad se realiza “siempre”, mientras que el 36.4% (4 trabajadores) indica que se realiza “casi siempre”. Por otro lado, un 18.2% de los encuestados (2 trabajadores) manifiesta que se sigue un mismo proceso únicamente “a veces”. No se registraron respuestas en los niveles de “casi nunca” ni “nunca”, lo que muestra que existe una estructura base en la dirección de pedidos.

Análisis

Los hallazgos muestran que la gran parte de los colaboradores percibe que existe un proceso definido para solicitar productos “siempre” y “casi siempre”, lo que refleja un orden operativo favorable. Este panorama positivo se debe al uso del sistema SAP Business One, ya que al automatizar la generación de órdenes de compra y establecer pasos obligatorios dentro del software, la empresa AB France S.A.C. ha logrado que el flujo de abastecimiento sea más predecible y organizado.

Sin embargo, el hecho de que una parte del personal considere que la uniformidad ocurre solo “a veces”, revela una falta de estandarización total en el proceso operativo. Esto se explica por la convivencia del sistema digital con prácticas tradicionales y registros manuales que no siempre siguen el mismo rigor.

P9: ¿La cantidad de productos fue suficiente en el periodo 2024?

Tabla 17

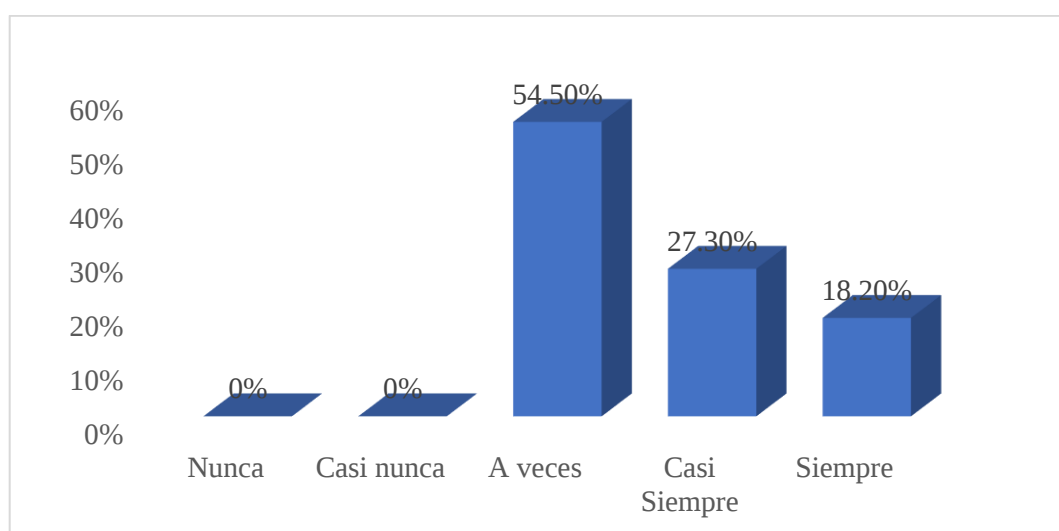
Cantidad de productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	6	54,5	54,5	54,5
	Casi Siempre	3	27,3	27,3	81,8
	Siempre	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos sistematizados en el software SPSS v.26

Figura 13

Cantidad de productos



Nota. Resultados codificados en el sistema SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas en la encuesta realizada, se obtuvieron resultados sobre la suficiencia de las existencias dentro de la organización. El 54.5% de los encuestados (6 trabajadores) considera que la cantidad de productos fue suficiente únicamente “a veces”, mientras que el 27.3% (3 trabajadores) indicó que lo fue “casi siempre” y solo el 18.2% (2 trabajadores) afirmó que “siempre”. No se registraron respuestas en los niveles de “casi nunca” ni “nunca”, evidenciando que, aunque no hay un desabastecimiento total, la disponibilidad de stock no es constante.

Análisis

Los resultados muestran una percepción dividida sobre la suficiencia de existencias. Por un lado, quienes consideran que la cantidad de productos es adecuada “siempre” y “casi siempre” fundamentan su opinión en el soporte tecnológico del sistema SAP Business One, el cual permite tener un catálogo estructurado y emitir alertas de stock para los artículos de mayor rotación. En estos casos específicos, la herramienta digital facilita que la empresa AB France S.A.C. mantenga niveles de inventario que cubren la demanda inmediata.

No obstante, la gran parte del total percibe que la suficiencia ocurre solo “a veces”, lo que revela una debilidad crítica en la dirección, esto se explica porque, a pesar de contar con el software, la información no se actualiza en tiempo real debido a la persistencia de registros manuales.

P10: ¿Hubo stock suficiente en el almacén en el periodo 2024?

Tabla 18

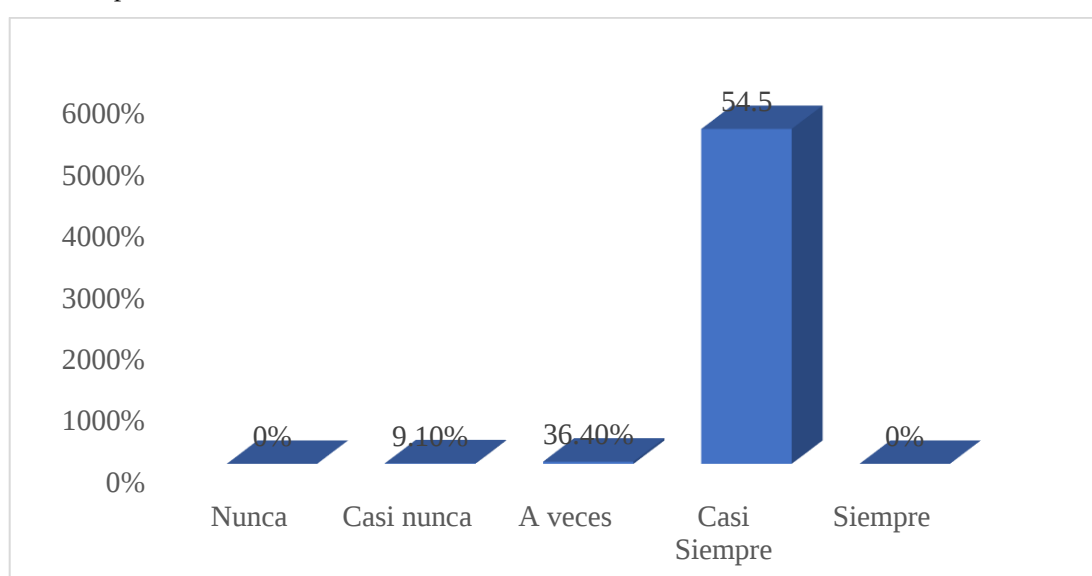
Stock de productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi Nunca	1	9,1	9,1	9,1
	A veces	4	36,4	36,4	45,5
	Casi Siempre	6	54,5	54,5	100,0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos sistematizados en el sistema SPSS v.26

Figura 14

Stock de productos



Nota. Resultados sistematizados en el software SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas en la encuesta realizada, se obtuvieron resultados sobre la disponibilidad de existencias en el almacén. El 54.5% de los encuestados (6 trabajadores) afirmativa que el stock fue suficiente “casi siempre”, mientras que el 36.4% (4 trabajadores) indica que lo fue únicamente “a veces”. Asimismo, el 9.1% (1 trabajador) manifiesta que esto ocurrió “casi nunca”. Es relevante observar que no se registraron respuestas en “siempre” ni “nunca”, lo que sitúa la percepción mayoritaria en un cumplimiento parcial.

Análisis

Los resultados muestran una percepción variada sobre la suficiencia de stock, donde la mayoría considera que se logra “casi siempre”. Esta opinión positiva se fundamenta en el uso de SAP Business One, ya que el sistema permite monitorear los grados de inventario y facilita que la empresa AB France S.A.C. cuente con los productos necesarios para su operatividad diaria la mayor parte del tiempo.

Sin embargo, el hecho de que ningún trabajador optara por la respuesta “siempre”, y que un grupo importante se concentre en “a veces” y “casi nunca”, evidencia que el control no es constante. Esto se debe a que el stock registrado en el sistema muchas veces no coincide con el stock físico debido al aplazamiento en la actualización de las investigaciones manuales.

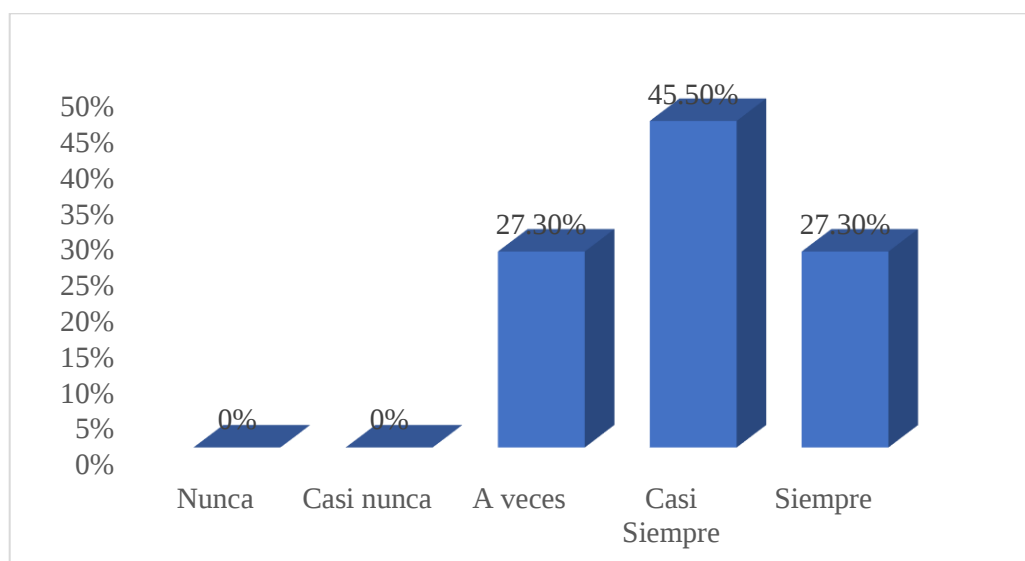
P11: ¿Se controló el stock disponible en el periodo 2024?

Tabla 19

Stock de productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	3	27,3	27,3	27,3
	Casi Siempre	5	45,5	45,5	72,7
	Siempre	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos sistematizados en el sistema SPSS v.26

Figura 15*Stock de productos*

Nota. Resultados codificados en el sistema SPSS v.26

Interpretación:

Según la tabla y figura elaboradas en la encuesta realizada, se obtuvieron resultados sobre la supervisión de las existencias disponibles dentro de la organización. El 45.5% de los encuestados (5 trabajadores) indica que el stock se controló “casi siempre”, mientras que el 27.3% (3 trabajadores) afirma que esto ocurrió “siempre” y otro 27.3% (3 trabajadores) manifiesta que se realizó únicamente “a veces”. No se registraron respuestas en “casi nunca” ni “nunca”, lo que demuestra que existe una práctica de monitoreo activa en la gestión.

Análisis

Los hallazgos muestran que la gran parte de los encuestados manifiesta que el stock disponible se controló “casi siempre” y “siempre”, lo que evidencia una percepción favorable sobre la vigilancia del inventario. Esto se explica por la implementación del sistema SAP Business One, herramienta que permite a la empresa AB France S.A.C. registrar los movimientos de entrada y salida, facilitando que los

responsables tengan visibilidad sobre el saldo de productos de manera digital y ordenada.

Sin embargo, un grupo considerable de trabajadores señala que este control se efectúa solo “a veces”. Esto se debe a que la verificación del stock no depende únicamente del software, sino que requiere de contrastaciones físicas que todavía se apoyan en registros manuales.

P12: ¿Se atendieron los pedidos de venta a tiempo en el periodo 2024?

Tabla 20

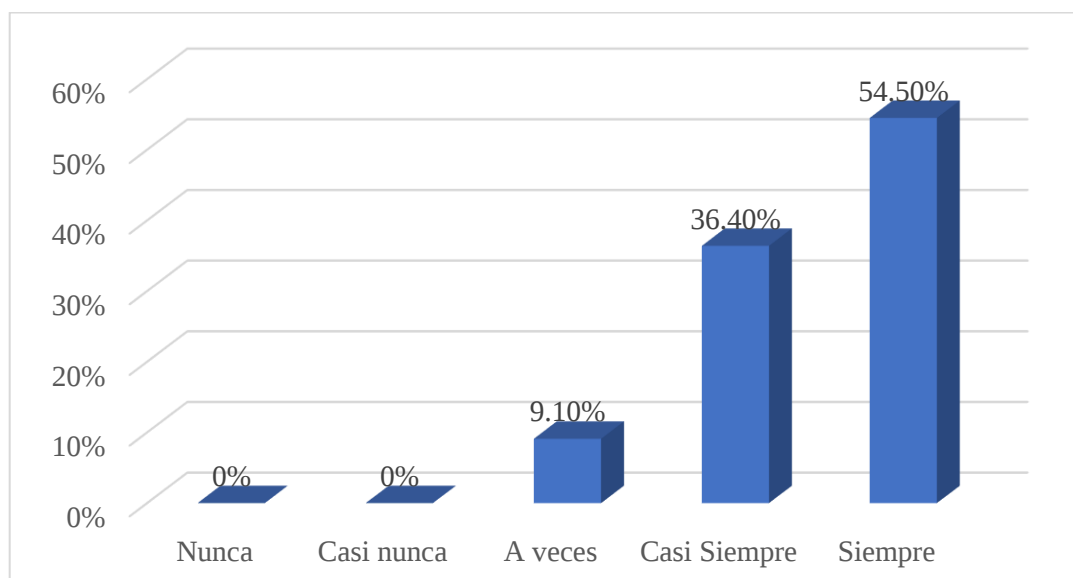
Atención de pedidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	1	9,1	9,1	9,1
	Casi Siempre	4	36,4	36,4	45,5
	Siempre	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos sistematizados en el software SPSS v.26

Figura 16

Atención de pedidos



Nota. Resultados sistematizados en el software SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas en la encuesta realizada, se obtuvieron resultados sobre la puntualidad en la atención de los pedidos de venta dentro de la organización. El 54.5% de los encuestados (6 trabajadores) señala que los pedidos se atendieron “siempre” a tiempo, mientras que el 36.4% (4 trabajadores) indica que esto ocurrió “casi siempre”. Por otro lado, un 9.1% (1 trabajador) manifiesta que la atención oportuna se dio únicamente “a veces”. No se registraron respuestas en los rangos de “casi nunca” ni “nunca”, lo que manifiesta una alta perspectiva de eficiencia en los tiempos de entrega.

Análisis

Los hallazgos muestran que la gran parte de los encuestados manifiesta que los pedidos de venta se atendieron a tiempo “siempre” y “casi siempre”, lo que evidencia un desempeño logístico favorable. Esta percepción positiva se debe al soporte del sistema SAP Business One, el cual permite a la empresa AB France S.A.C. procesar las órdenes de venta con rapidez y verificar la disponibilidad de los productos de manera digital, agilizando el flujo de trabajo desde que se recibe el pedido hasta su despacho final.

Sin embargo, una pequeña parte del personal indica que esta puntualidad ocurre solo “a veces”. Esto se explica por las dificultades operativas que surgen cuando existen discrepancias entre el stock del sistema y el registro físico debido a la persistencia de registros manuales.

P13: ¿Se cumplió con los pedidos solicitados de venta en el periodo 2024?

Tabla 21

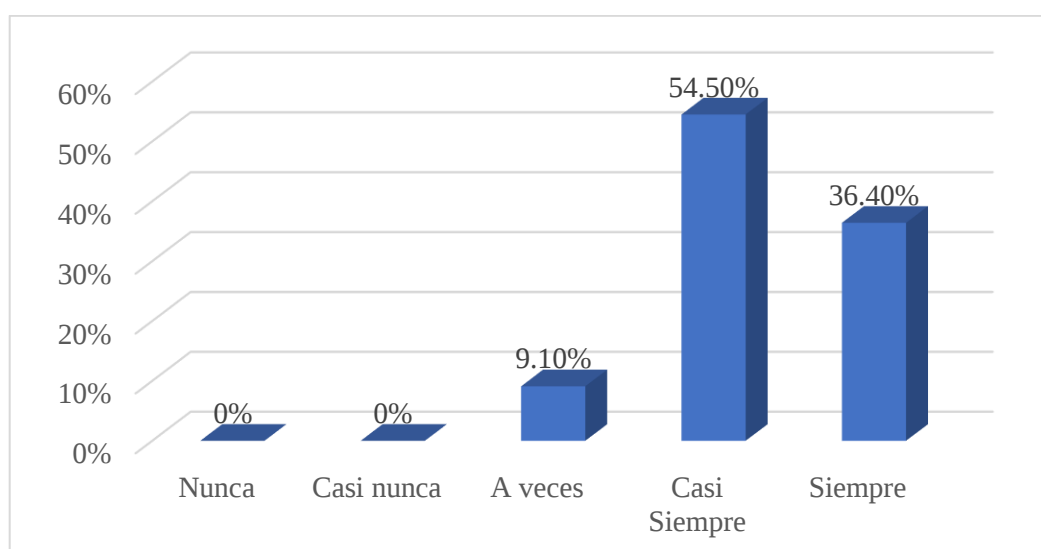
Atención de pedidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	1	9,1	9,1	9,1
	Casi Siempre	6	54,5	54,5	63,6
	Siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos sistematizados en el software SPSS v.26

Figura 17

Atención de pedidos



Nota. Resultados sistematizados en el software SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas en la encuesta realizada, se obtuvieron resultados sobre la destreza de contestación frente a los requerimientos de venta dentro de la organización. El 54.5% de los encuestados (6 trabajadores) señala que los pedidos se cumplieron “casi siempre”, mientras que el 36.4% (4 trabajadores) indica que se cumplieron “siempre”. Por otro lado, un 9.1% (1 trabajador) manifiesta que el cumplimiento se dio únicamente “a veces”. No se registraron respuestas en los niveles de “casi nunca” ni “nunca”, lo que afirma una tendencia afirmativa en la atención de la demanda de los clientes.

Análisis

Los resultados muestran que la gran parte de los colaboradores considera que los pedidos de venta se cumplieron “casi siempre” y “siempre”, lo que evidencia una percepción favorable sobre la eficacia operativa. Esto se explica por la implementación del sistema SAP Business One, ya que, al permitir un registro estructurado de las solicitudes de los clientes, facilita que la empresa AB France S.A.C. organice sus despachos y asegure que la mercadería solicitada sea entregada conforme a lo requerido.

Sin embargo, una pequeña parte del personal indica que el cumplimiento ocurre solo “a veces”. Esto se debe a las dificultades operativas originadas por el uso de registros manuales, los cuales generan desfases informativos entre el stock que figura en el sistema y el que realmente se encuentra en el almacén.

e) Resultados estadísticos de la variable control de almacén

Tabla 22

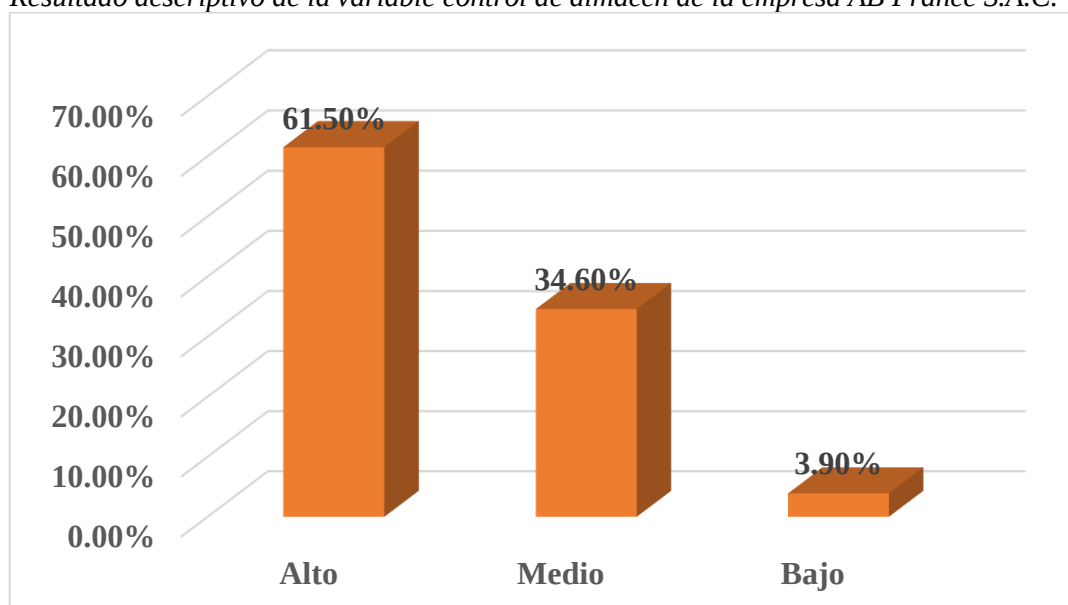
Resultado descriptivo de la variable control de almacén de la empresa AB France S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Alto	7	61,5%	61,5%	61,5%
	Medio	3	34,6%	34,6%	96,1%
	Bajo	1	3,9%	3,9%	100,0%
	Total	11	100,0%	100,0%	

Nota. Resultados procesados en el sistema SPSS v.26

Figura 18

Resultado descriptivo de la variable control de almacén de la empresa AB France S.A.C.



Nota. Resultados procesados en el sistema SPSS v.26

Interpretación

En la tabla y figura correspondiente a la variable control de almacén de la empresa AB France S.A.C., se observa que el 61,5% del total considera que la supervisión de almacén se ubica en un grado alto, el 34,6% señala un grado medio y el 3,9% indica un nivel bajo.

Análisis

Los resultados obtenidos muestran un predominio del nivel alto en la variable control de almacén debido a que la organización desarrolla actividades de organización, supervisión y control de mercaderías que permiten mantener un adecuado manejo operativo dentro del almacén; esto sucede porque existen mecanismos de seguimiento y verificación que facilitan

el control de productos, almacenamiento y despacho de mercaderías. Sin embargo, los niveles medio y bajo se presentan debido a limitaciones relacionadas con la supervisión continua, dificultades en el control de procedimientos operativos y deficiencias en la organización y verificación de existencias, ocasionando ciertas dificultades en el manejo eficiente del almacén.

f) Resultados estadísticos de la Dimensión Organización del almacén

Tabla 23

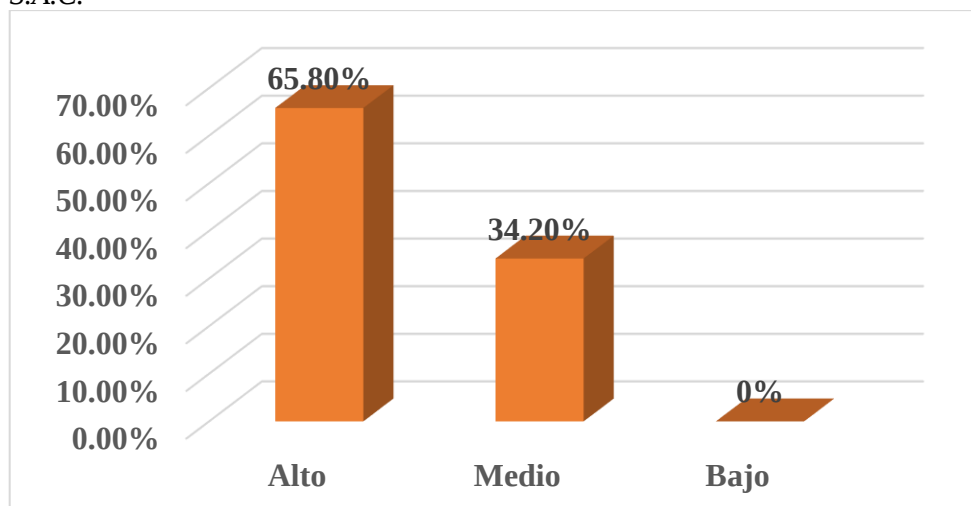
Resultado descriptivo de la Dimensión Organización del almacén de la empresa AB France S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Alto	7	65,8%	65,8%	65,8%
	Medio	4	34,2%	34,2%	100%
	Bajo	0	0%	0%	100%
	Total	11	100,0%	100,0%	

Nota. Resultados procesados en el sistema SPSS v.26

Figura 19

Resultado descriptivo de la Dimensión Organización del almacén de la empresa AB France S.A.C.



Nota. Resultados procesados en el software SPSS v.26

Interpretación

En la tabla y figura correspondiente a la dimensión organización del almacén, se aprecia que el 65,8% del total considera que existe un grado alto, el 34,2% señala un nivel medio y no se registran resultados en el nivel bajo.

Análisis

Los hallazgos obtenidos muestran un predominio del nivel alto debido a que la empresa mantiene cierto orden en la distribución, codificación y ubicación de los bienes dentro del almacén, facilitando las actividades de almacenamiento y despacho; esto sucede porque existen mecanismos de organización que contribuyen al desarrollo eficiente de las operaciones. Sin embargo, los niveles medio y bajo se presentan debido a limitaciones relacionadas con la optimización de espacios, señalización insuficiente y dificultades en la rápida localización de productos, ocasionando ciertas deficiencias en el manejo operativo del almacén.

g) Resultados estadísticos de la Dimensión Control de mercadería

Tabla 24

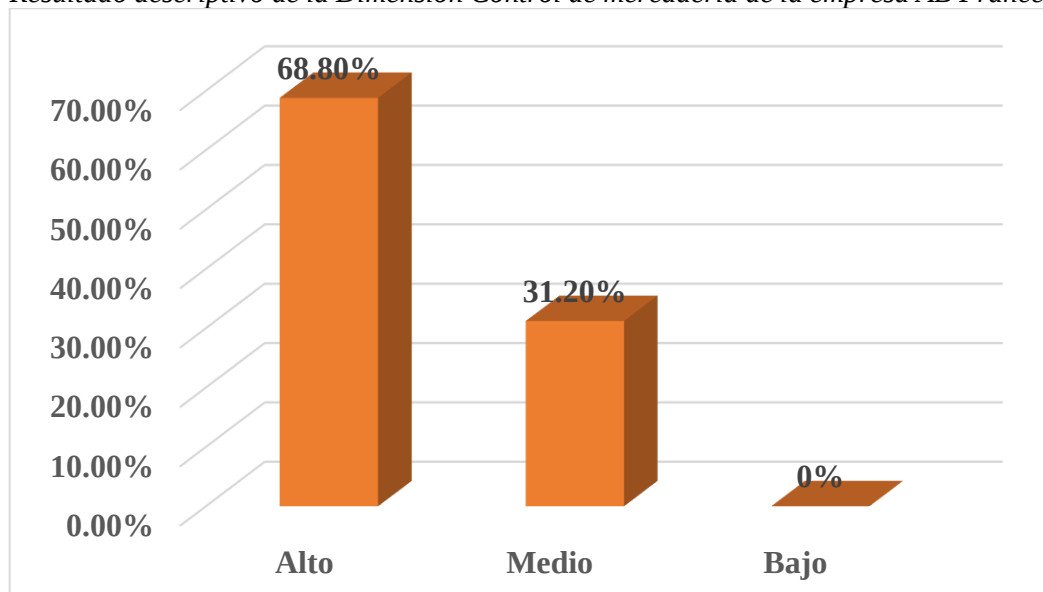
Resultado descriptivo de la Dimensión Control de mercadería de la empresa AB France S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Alto	8	68,8%	68,8%	68,8%
	Medio	3	31,2%	31,2%	100,0%
	Bajo	0	0%	0%	100%
	Total	11	100,0%	100,0%	

Nota. Resultados procesados en el sistema SPSS v.26

Figura 20

Resultado descriptivo de la Dimensión Control de mercadería de la empresa AB France S.A.C.



Nota. Resultados procesados en el software SPSS v.26

Interpretación

En la tabla y figura correspondiente a la dimensión supervisión de mercadería, se verifica que el 68,8% de los encuestados considera que existe un grado alto, el 31,2% señala un nivel promedio y no se registran resultados en el grado bajo.

Análisis

Los hallazgos obtenidos muestran un predominio del nivel alto debido a que la empresa realiza actividades de supervisión y verificación de productos almacenados, permitiendo mantener cierto control sobre las entradas y salidas de mercadería; esto sucede porque existen registros y mecanismos de control que facilitan el seguimiento de las existencias dentro del almacén. Sin embargo, los niveles medio y bajo se presentan debido a inconsistencias entre el registro físico y el registrado, falta de supervisión permanente y errores en algunos procesos de control, generando dificultades en la administración eficiente de las mercaderías.

h) Resultados estadísticos de la Dimensión Supervisión de operaciones

Tabla 25

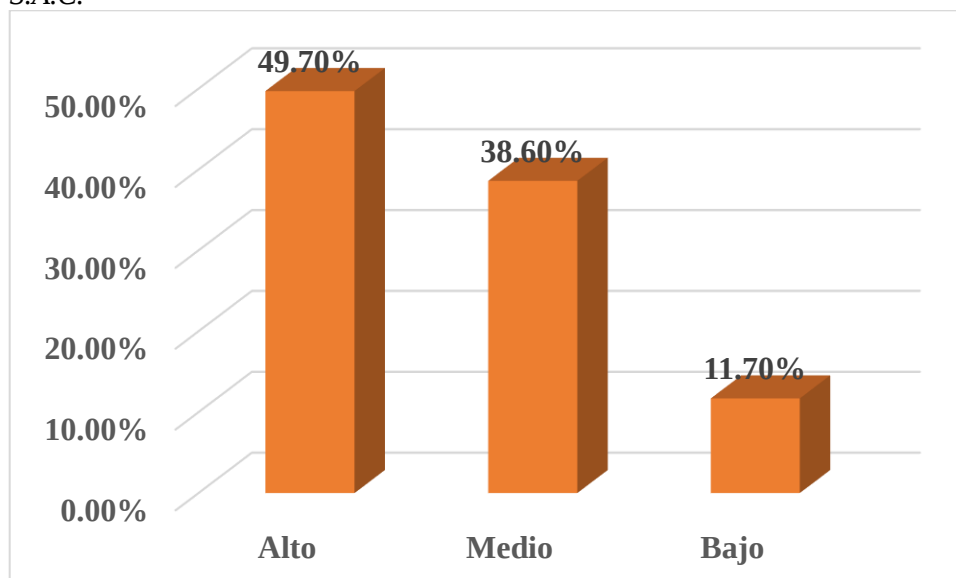
Resultado descriptivo de la Dimensión Supervisión de operaciones de la empresa AB France S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Alto	6	49,7%	49,7%	49,7%
	Medio	4	38,6%	38,6%	88,3%
	Bajo	1	11,7%	11,7%	100%
	Total	11	100,0%	100,0%	

Nota. Resultados procesados en el sistema SPSS v.26

Figura 21

Resultado descriptivo de la Dimensión Supervisión de operaciones de la empresa AB France S.A.C.



Nota. Resultados procesados en el software SPSS v.26

Interpretación

En la tabla y figura correspondiente a la dimensión supervisión de operaciones, se aprecia que el 49,70% de los encuestados considera que existe un nivel alto, el 38,60% señala un nivel medio y el 11,7% señalan un nivel bajo.

Análisis

Los hallazgos obtenidos muestran un predominio del nivel alto debido a que la empresa desarrolla actividades de supervisión y monitoreo de las operaciones del almacén, permitiendo verificar el cumplimiento de procedimientos y funciones del personal; esto sucede porque existe seguimiento de las destrezas operativas vinculadas con el almacenamiento e inspección de inventarios. Sin embargo, los niveles medio y bajo se presentan debido a limitaciones en la supervisión continua, escaso control de procedimientos y dificultades en la evaluación permanente de las actividades operativas, generando ciertas deficiencias en el desempeño del almacén.

P14: ¿El almacén se mantuvo ordenado en el periodo 2024?

Tabla 26

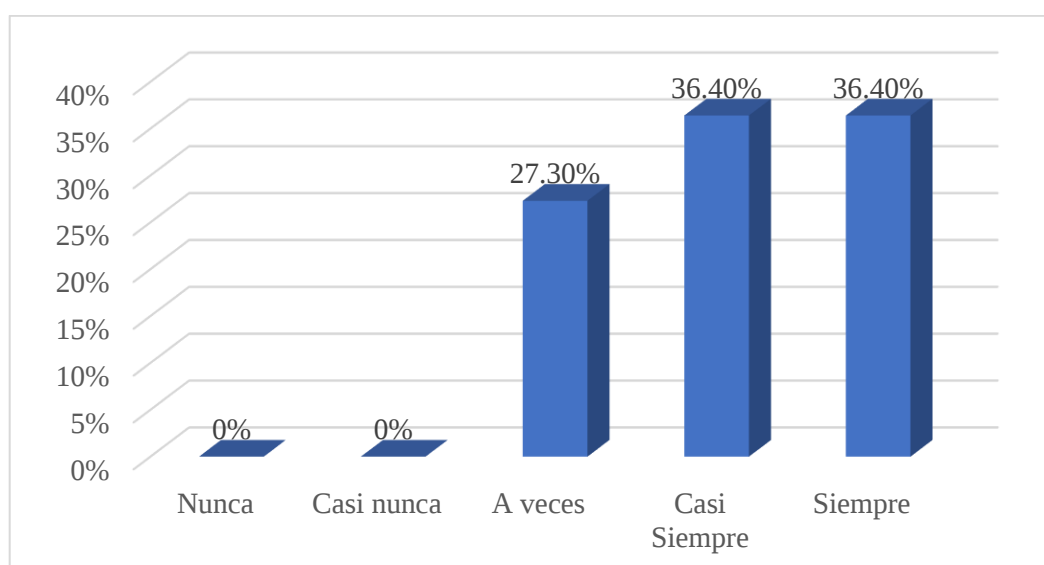
Orden y distribución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	3	27,3	27,3	27,3
	Casi Siempre	4	36,4	36,4	63,6
	Siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos codificados en el software SPSS v.26

Figura 22

Orden y distribución



Nota. Resultados codificados en el software SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas en la encuesta realizada, se obtuvieron resultados respecto a la organización física del almacén dentro de la entidad. El 36.4% de los encuestados (4 trabajadores) indica que el almacén se mantuvo ordenado “siempre”, mientras que otro 36.4% (4 trabajadores) señala que esto ocurrió “casi siempre”. Por su parte, un 27.3% (3 trabajadores) manifiesta que el orden se conservó únicamente “a veces”. No se registraron respuestas en “casi nunca” ni “nunca”, lo que

muestra que existe una base de organización establecida en las instalaciones de la empresa AB France S.A.C.

Análisis

Los hallazgos manifiestan que la mayor parte del personal considera que el almacén se mantuvo ordenado “siempre” y “casi siempre”, lo que evidencia una percepción favorable sobre la disposición de los espacios. Lo anterior se explica por la estructura logística que impone el sistema SAP Business One, el cual asigna códigos y ubicaciones específicas para cada artículo, facilitando que los colaboradores identifiquen dónde colocar y encontrar la mercadería de manera sistematizada.

Sin embargo, un grupo importante de encuestados sostiene que el orden se mantiene solo “a veces”. Dicha situación se debe a la carga operativa y al uso de registros manuales que, en momentos de alta demanda, provocan que los productos se ubiquen de forma provisional sin actualizar su posición real en el sistema.

P15: ¿La distribución del almacén facilitó el trabajo en el periodo 2024?

Tabla 27

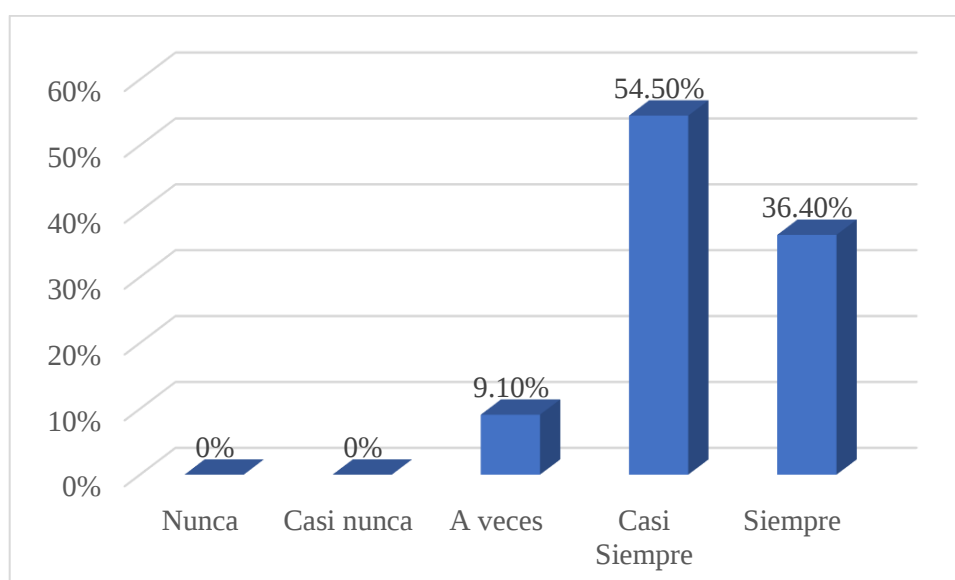
Orden y distribución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	A veces	1	9,1%	9,1%	9,1%
	Casi Siempre	6	54,5%	54,5%	63,6%
	Siempre	4	36,4%	36,4%	100,0%
	Total	11	100,0%	100,0%	

Nota. Hallazgos codificados en el sistema SPSS v.26

Figura 23

Orden y distribución



Nota. Resultados sistematizados en el sistema SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas en la encuesta realizada, se obtuvieron resultados en relación con la disposición física del almacén y su impacto en las labores diarias. El 54.5% de los encuestados (6 trabajadores) indica que la distribución facilitó el trabajo “casi siempre”, mientras que el 36.4% (4 trabajadores) afirma que esto ocurrió “siempre”. Por otra parte, un escaso 9.1% (1 trabajador) sostiene que la organización del espacio ayudó a sus funciones únicamente “a veces”. Es esencial destacar que no se

hallaron respuestas en “casi nunca” ni “nunca”, lo que denota una percepción general de funcionalidad en el diseño del almacén.

Análisis

Los datos recolectados manifiestan que la gran parte de los colaboradores considera que la distribución del almacén facilitó sus tareas “siempre” y “casi siempre”, lo cual refleja una gestión de espacios acertada. Este resultado positivo se vincula directamente con la implementación de SAP Business One, debido a que el sistema permite una sectorización lógica de la mercadería. Gracias a esta herramienta, la empresa AB France S.A.C. ha logrado que el personal localice los artículos con mayor rapidez, optimizando el flujo de movimientos internos y reduciendo tiempos de búsqueda.

A pesar de ello, una mínima parte del personal opina que la distribución es facilitadora solo “a veces”. Este fenómeno ocurre principalmente porque, aun teniendo un diseño digital definido, la ejecución física se ve alterada por registros manuales que no se procesan al instante. En momentos de recepción de gran volumen de carga, la falta de una actualización inmediata en el sistema genera que los productos se ubiquen en zonas de paso o áreas no asignadas, entorpeciendo temporalmente el tránsito y la labor operativa.

P16: ¿Cada producto tuvo un lugar asignado en el periodo 2024?

Tabla 28

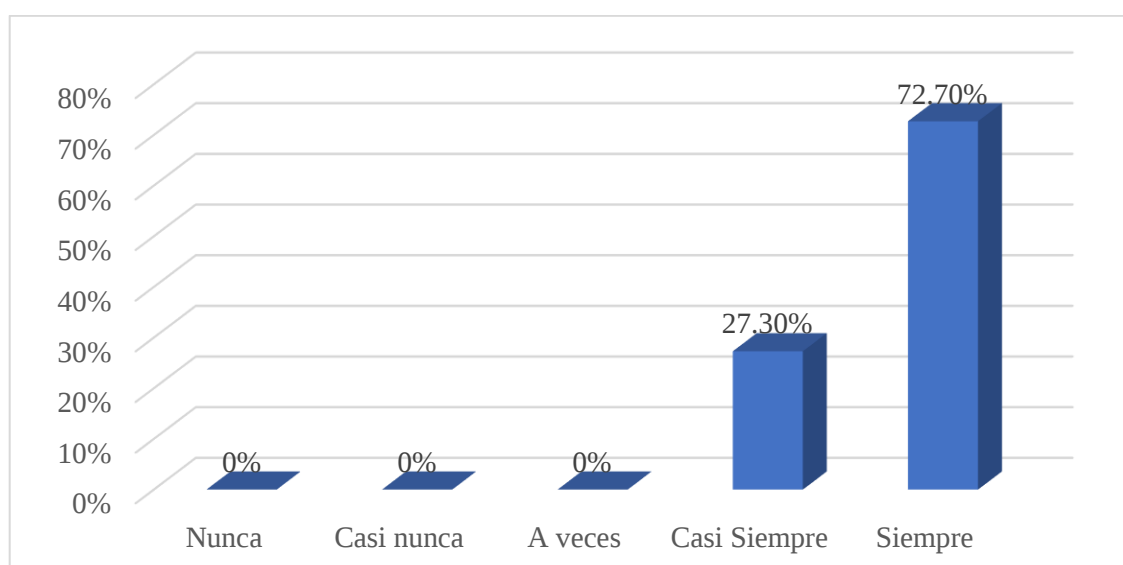
Ubicación y clasificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	0	0	0	0
	Casi Siempre	3	27,3	27,3	27,3
	Siempre	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos codificados en el software SPSS v.26

Figura 24

Ubicación y clasificación



Nota. Resultados sistematizados en el sistema SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas en la encuesta ejecutada, se determinaron los siguientes hallazgos en vínculo con la asignación de espacios específicos para los artículos dentro de la organización. El 72.7% de los encuestados (8 trabajadores) señala que esta actividad se realiza “siempre”, en tanto que el 27.3% (3 trabajadores) indica que se lleva a cabo “casi siempre”.

Análisis

Los hallazgos manifiestan que la gran parte de los encuestados considera que cada producto tiene un lugar asignado “siempre” y “casi siempre”, lo que evidencia una percepción positiva del proceso. Esto se explica primordialmente por el uso del sistema SAP Business One, ya que permite organizar y automatizar la ubicación y clasificación de las existencias, facilitando que el ordenamiento se desarrolle de manera más estructurada y constante.

Aun cuando predomina la opinión positiva, una parte de los trabajadores indica que la asignación ocurre “casi siempre”. Tal situación se debe a ciertas dificultades operativas, como el uso complementario de registros manuales y la saturación temporal del almacén ante nuevos ingresos que no se procesan inmediatamente en el software.

P17: ¿Los productos estuvieron clasificados por tipo en el periodo 2024?

Tabla 29

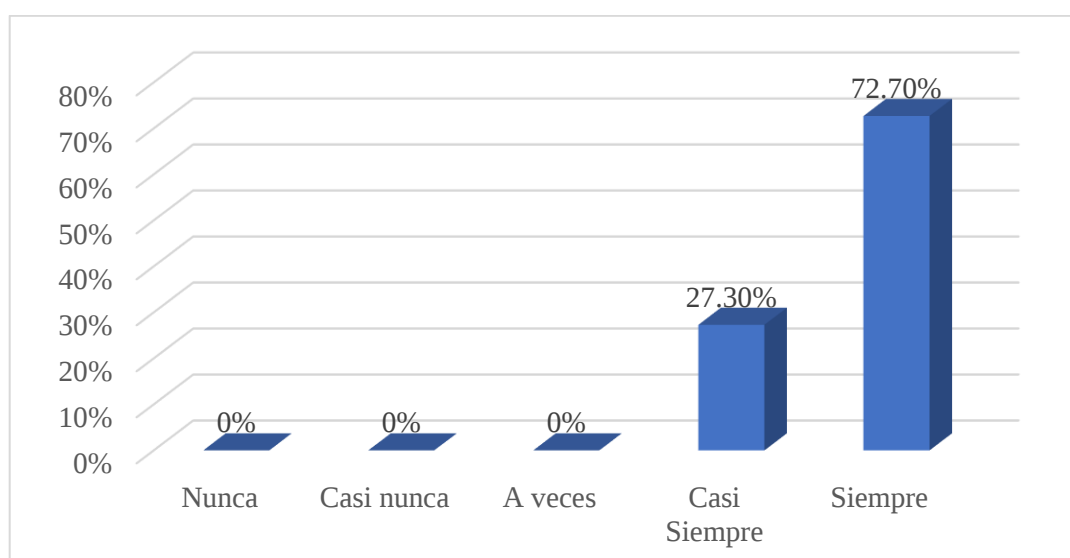
Ubicación y clasificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	0	0	0	0
	Casi Siempre	3	27,3	27,3	27,3
	Siempre	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos codificados en el sistema SPSS v.26

Figura 25

Ubicación y clasificación



Nota. Resultados codificados en el sistema SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas en la encuesta aplicada, se determinaron los siguientes hallazgos en vínculo con la segmentación de la mercadería según su tipología dentro de la organización. El 72.7% del total (8 trabajadores) señala que esta actividad se ejecuta “siempre”, asimismo, el 27.3% (3 trabajadores) indica que se lleva a cabo “casi siempre”.

Análisis

Los hallazgos evidencian que la gran parte de los encuestados considera que los productos estuvieron clasificados por tipo “siempre” y “casi siempre”, lo que evidencia una percepción positiva del proceso. Esto se explica principalmente por el uso del sistema SAP Business One, ya que permite agrupar los artículos por familias, categorías y características específicas de manera automatizada, facilitando que la clasificación se desarrolle de manera más ordenada y constante.

A pesar de la tendencia positiva, un grupo de trabajadores indica que esta clasificación ocurre “casi siempre”. Esto se debe a algunas dificultades operativas, como el uso complementario de registros manuales cuando llegan productos nuevos que aún no han sido categorizados formalmente en el software o que requieren una rotulación inmediata. Cuando existe una demora en el ingreso de estos datos al sistema, la uniformidad en la clasificación física se ve afectada temporalmente.

P18: ¿Las áreas del almacén estuvieron señalizadas en el periodo 2024?

Tabla 30

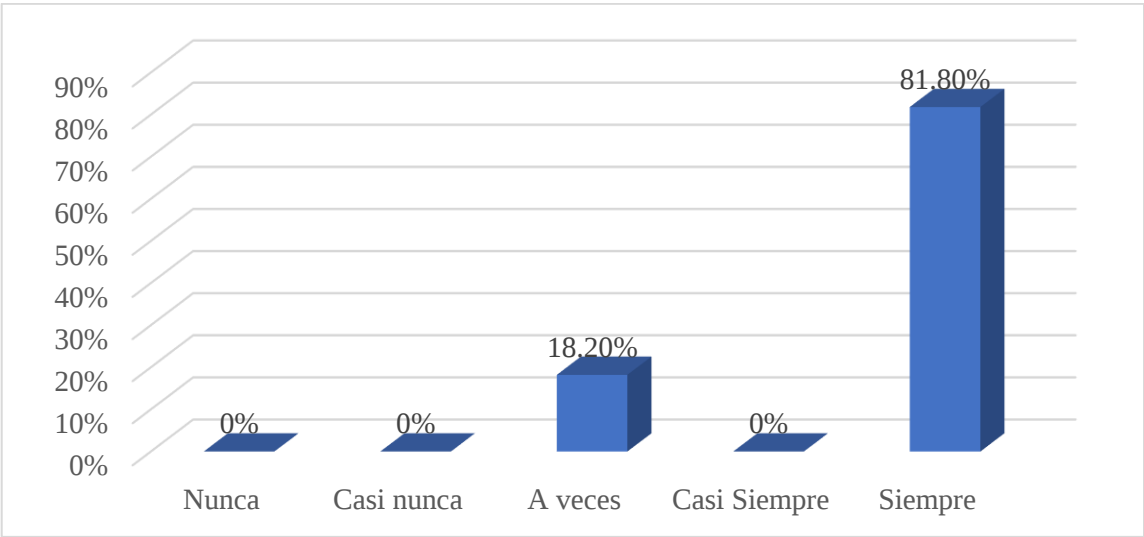
Señalización y descripción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	2	18,2	18,2	18,2
	Casi siempre	0	0	0	0
	Siempre	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos codificados en el sistema SPSS v.26

Figura 26

Señalización y descripción



Nota. Resultados sistematizados en el software SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas en la encuesta aplicada, se determinaron los siguientes hallazgos en vínculo con la identificación visual de las zonas de trabajo dentro de la organización. El 81.8% de los encuestados (9 trabajadores) señala que esta condición se cumple “siempre”, mientras que el 18.2% (2 trabajadores) manifiesta que la señalización se encuentra presente únicamente “a veces”.

Análisis

Los resultados muestran que la mayor parte de los encuestados considera que las áreas estuvieron señalizadas “siempre”, lo que evidencia una percepción sumamente

positiva sobre la infraestructura logística. Lo anterior se explica fundamentalmente por la implementación del sistema SAP Business One, debido a que este software exige una definición precisa de los almacenes y sub - almacenes digitales, lo cual ha inducido a la organización a replicar dicha organización de forma física mediante carteles y señales que facilitan la orientación y el flujo de la mercadería.

Pese a esta tendencia favorable, un grupo reducido de trabajadores indica que la señalización es adecuada solo “a veces”. Dicha percepción surge a raíz de ciertas dificultades operativas, como el uso complementario de espacios temporales y registros manuales para mercadería de paso que no siempre cuenta con una zona señalizada de forma permanente en el sistema o en el almacén físico. Cuando estos espacios no están correctamente identificados, se pierde la uniformidad visual del recinto.

P19: ¿Las descripciones ayudaron a identificar los productos en el periodo 2024?

Tabla 31

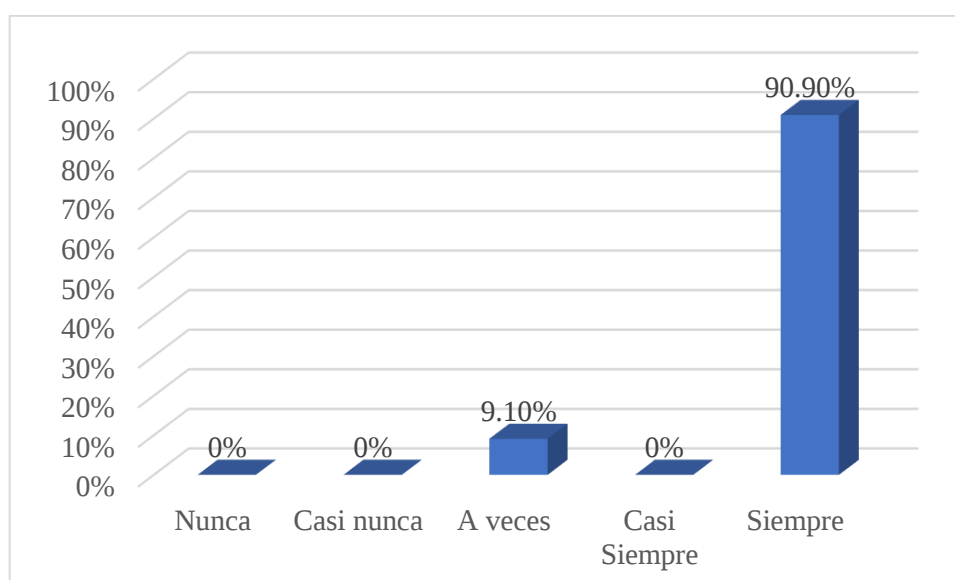
Señalización y descripción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	1	9,1	9,1	9,1
	Casi siempre	0	0	0	0
	Siempre	10	90,9	90,9	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos sistematizados en el software SPSS v.26

Figura 27

Señalización y descripción



Nota. Resultados codificados en el sistematizados SPSS v.26

Interpretación:

Según la tabla y figura elaboradas en la encuesta realizada, se determinaron los siguientes hallazgos en relación con la claridad de la base de datos detallada para reconocer la mercadería dentro de la organización. El 90.9% de los encuestados (10 trabajadores) señala que esta ayuda se dio “siempre”, mientras que el 9.1% (1 trabajador) manifiesta que las descripciones facilitaron la identificación únicamente “a veces”.

Análisis

Los hallazgos muestran que la gran mayoría del total manifiesta que las descripciones ayudaron a identificar los productos “siempre”, lo que evidencia una percepción sumamente positiva sobre el etiquetado y registro de los bienes. Esto se explica primordialmente por la implementación del sistema SAP Business One, ya que permite estandarizar las descripciones técnicas, modelos y códigos de cada artículo, facilitando que el reconocimiento de la mercadería se desarrolle de manera más rápida y constante para los operarios.

No obstante, un porcentaje mínimo de la muestra indica que la identificación mediante descripciones ocurre solo “a veces”. Dicha situación se debe a ciertas dificultades operativas, como el ingreso de productos nuevos cuyos detalles se registran inicialmente de forma manual o abreviada, provocando que la información en el sistema no sea tan clara hasta su regularización definitiva. Cuando existe esta falta de precisión informativa, el proceso de identificación pierde agilidad. En líneas generales, aunque el sistema garantiza descripciones detalladas, todavía es necesario asegurar que la carga de datos sea rigurosa para que la identificación de cada producto sea totalmente uniforme y libre de errores.

P20: ¿Se controló el ingreso de la mercadería en el periodo 2024?

Tabla 32

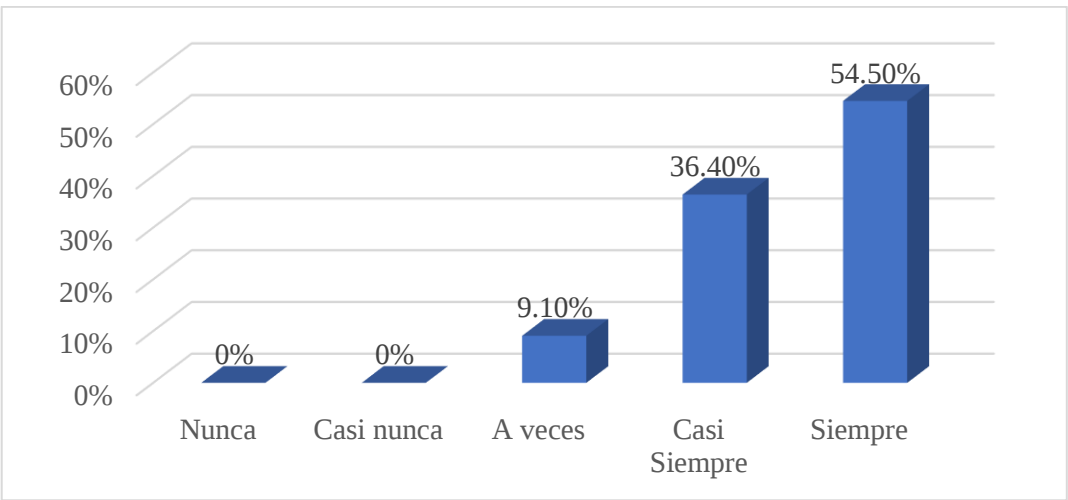
Ingreso y salida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	1	9,1	9,1	9,1
	Casi Siempre	4	36,4	36,4	45,5
	Siempre	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos codificados en el software SPSS v.26

Figura 28

Ingreso y salida



Nota. Resultados codificados en el software SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas en la encuesta aplicada, se determinaron los siguientes hallazgos en vínculo con la supervisión de la entrada de bienes a la organización. El 54.5% del total (6 trabajadores) señala que esta actividad se realiza “siempre”, asimismo que el 36.4% (4 trabajadores) indica que se realiza “casi siempre”. Asimismo, el 9.1% de los encuestados (1 trabajador) manifiesta que el control de ingreso se lleva a cabo únicamente “a veces”.

Análisis

Los hallazgos muestran que la gran parte del total considera que el ingreso de la mercadería se controló “siempre” y “casi siempre”, lo que evidencia una percepción positiva del proceso. Esto se explica primordialmente por el uso del sistema SAP Business One, ya que permite registrar de forma automatizada las órdenes de compra y contrastarlas con las facturas de los proveedores, facilitando que el control de las entradas se desarrolle de manera más ordenada y constante.

Por otro lado, un pequeño grupo de encuestados indica que este control ocurre solo “a veces”. Lo anterior se debe a ciertas dificultades operativas, como el uso complementario de guías de remisión manuales en momentos de alta descarga, lo que retrasa la actualización inmediata del stock en el software. Cuando la validación física no se sincroniza al instante con el sistema, el proceso de control pierde uniformidad. En términos generales, aunque el sistema mejora la fiscalización de los ingresos, todavía existen aspectos operativos que deben reforzarse para lograr que la verificación de la mercadería sea totalmente consistente y sistemática.

P21: ¿Se controló la salida de la mercadería en el periodo 2024?

Tabla 33

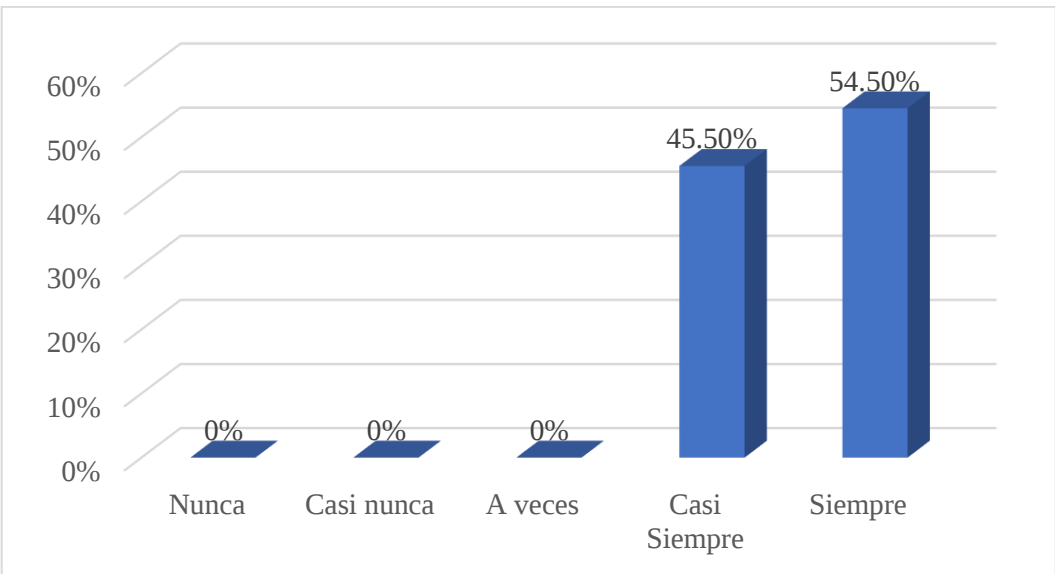
Ingreso y salida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	0	0	0	0
	Casi Siempre	5	45,5	45,5	45,5
	Siempre	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Resultados codificados en el sistema SPSS v.26

Figura 29

Ingreso y salida



Nota. Resultados codificados en el sistema SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas en la encuesta aplicada, se determinaron los siguientes hallazgos en vínculo con la supervisión del despacho de bienes fuera de la organización. El 54.5% del total (6 trabajadores) afirma que esta actividad se ejecuta “siempre”, asimismo que el 45.5% (5 trabajadores) indica que se lleva a cabo “casi siempre”.

Análisis

Los hallazgos manifiestan que la totalidad del total considera que la salida de la mercadería se controló “siempre” y “casi siempre”, lo que evidencia una percepción sumamente positiva del proceso. Esto se explica fundamentalmente por el uso del sistema SAP Business One, ya que la plataforma exige la generación de una orden de salida o factura para dar de baja al stock de manera automática, facilitando que el flujo de egresos se desarrolle de manera más organizada y bajo un seguimiento digital estricto.

A pesar de esta tendencia admisible, una parte de los trabajadores indica que el control ocurre “casi siempre”. Lo anterior se debe a ciertas dificultades operativas, como el uso de registros manuales y firmas en físico durante los momentos de mayor despacho, lo que en ocasiones demora la actualización inmediata de la salida en el software.

P22: ¿Se verificaron los productos antes de almacenarlos en el periodo 2024?

Tabla 34

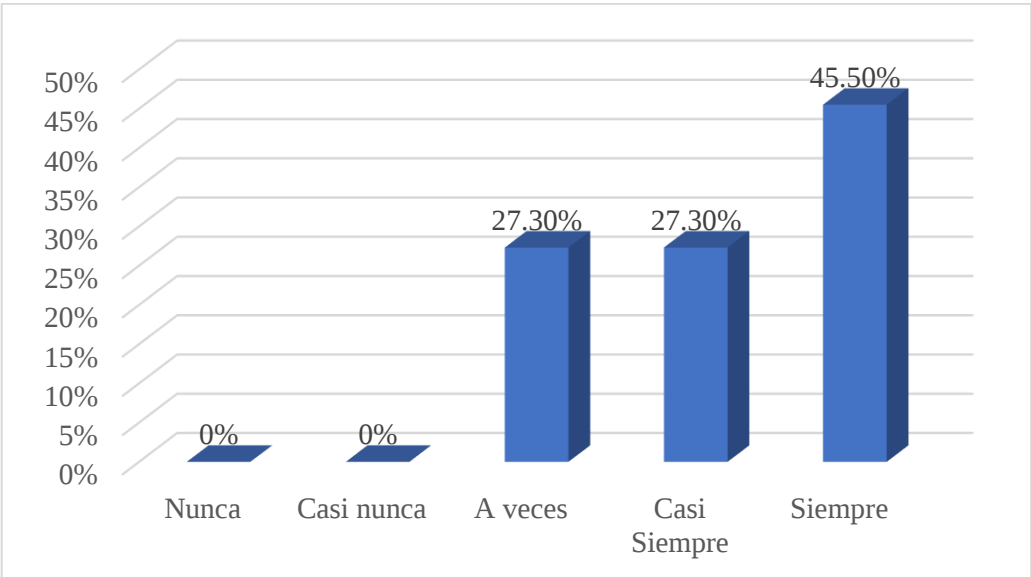
Verificación y cantidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	3	27,3	27,3	27,3
	Casi Siempre	3	27,3	27,3	54,5
	Siempre	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos codificados en el software SPSS v.26

Figura 30

Verificación y cantidad



Nota. Resultados codificados en el sistema SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas en la encuesta desarrollada, se determinaron los siguientes hallazgos en vínculo con la inspección de los bienes previa a su ubicación definitiva. El 45.5% del total (5 trabajadores) señala que esta actividad se realiza “siempre”, asimismo que el 27.3% (3 trabajadores) indica que se lleva a cabo “casi siempre”. De igual manera, un 27.3% (3 trabajadores) manifiesta que la verificación ocurre únicamente “a veces”.

Análisis

Los hallazgos manifiestan que la mayor parte de los encuestados considera que la mercadería se verificó “siempre” y “casi siempre”, lo que evidencia una percepción favorable sobre el control de calidad inicial. Lo anterior se explica por el soporte del sistema SAP Business One, el cual permite contrastar los ítems recibidos contra la orden de compra digital, facilitando que el personal identifique rápidamente si los productos coinciden con lo solicitado antes de darles entrada oficial al almacén.

No obstante, un grupo considerable de colaboradores sostiene que esta verificación se realiza solo “a veces”. Dicha situación se origina por dificultades operativas vinculadas al uso de registros manuales y a la presión por la rapidez en el descargue, lo que en ocasiones lleva a omitir la revisión detallada de cada unidad para agilizar el proceso físico.

P23: ¿La cantidad registrada coincidió con la cantidad real en el periodo 2024?

Tabla 35

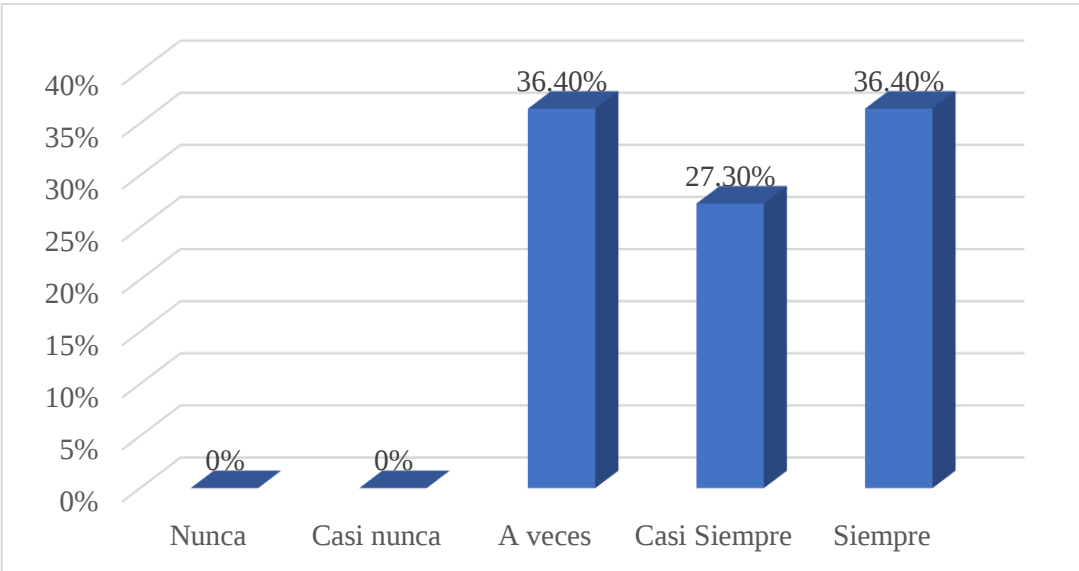
Verificación y cantidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	4	36,4	36,4	36,4
	Casi Siempre	3	27,3	27,3	63,6
	Siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos codificados en el software SPSS v.26

Figura 31

Verificación y cantidad



Nota. Resultados codificados en el sistema SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas en la encuesta realizada, se determinaron los siguientes hallazgos en relación con la exactitud de los registros dentro de la organización. El 36.4% de los encuestados (4 trabajadores) señala que ambas cantidades coincidieron “siempre”, mientras que el 27.3% (3 trabajadores) indica que esto ocurrió “casi siempre”. No obstante, otro 36.4% (4 trabajadores) afirma que la coincidencia se dio únicamente “a veces”.

Análisis

Los hallazgos manifiestan que una parte de los encuestados considera que la cantidad registrada y la real coincidieron “siempre” y “casi siempre”, lo que evidencia el impacto positivo del sistema SAP Business One. Al ser una herramienta de planificación de bienes organizacionales, permite que los movimientos de stock se actualicen automáticamente con cada transacción, facilitando que la información digital sea un reflejo fiel de las existencias físicas cuando los procesos se ejecutan correctamente.

Sin embargo, un porcentaje considerable de colaboradores sostiene que esta coincidencia ocurre solo “a veces”. Esta situación se debe primordialmente a las dificultades operativas generadas por el uso de registros manuales fuera del sistema, lo que provoca errores de conteo o retrasos en la carga de datos al software.

P24: ¿Se identificaron productos dañados o en mal estado en el periodo 2024?

Tabla 36

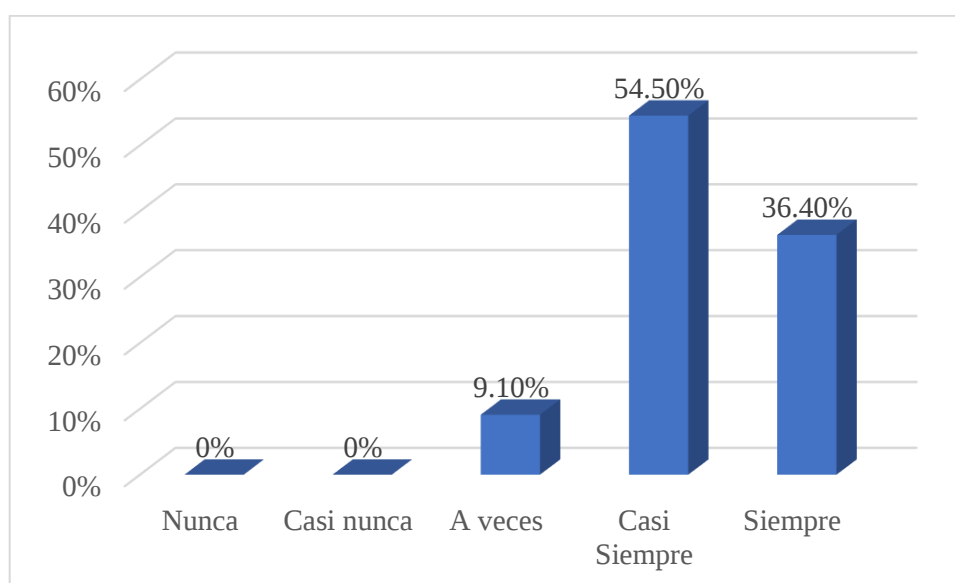
Estado y control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	1	9,1	9,1	9,1
	Casi Siempre	6	54,5	54,5	63,6
	Siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos codificados en el sistema SPSS v.26

Figura 32

Estado y control



Nota. Resultados codificados en el sistema SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas en la encuesta desarrollada, se determinaron los siguientes hallazgos en vínculo con la detección de mermas o artículos deteriorados dentro de la organización. El 54.5% el total (6 trabajadores) afirma que esta actividad se ejecuta “casi siempre”, asimismo que el 36.4% (4 trabajadores) indica que se lleva a cabo “siempre”. Por otro lado, un escaso 9.1% (1 trabajador) manifiesta que dicha identificación ocurre únicamente “a veces”.

Análisis

Los hallazgos manifiestan que la mayor parte del total considera que los productos dañados se identificaron “siempre” y “casi siempre”, lo que evidencia una percepción positiva sobre los controles de calidad. Esto se explica fundamentalmente por el uso del sistema SAP Business One, ya que la plataforma permite bloquear lotes o artículos específicos bajo estados de "no disponible" o "dañado", facilitando que el personal segregue administrativamente los bienes en mal estado y evite su despacho por error.

No obstante, la existencia de opiniones que sitúan este control solo “a veces” sugiere que el proceso aún presenta brechas. Esto ocurre debido a que la inspección física depende en gran medida de registros manuales y de la agudeza del operario durante las horas de mayor carga de trabajo; si un daño no se documenta en el momento exacto de su hallazgo, su actualización en el sistema queda postergada.

P25: ¿Se mantuvo control sobre los productos del almacén en el periodo 2024?

Tabla 37

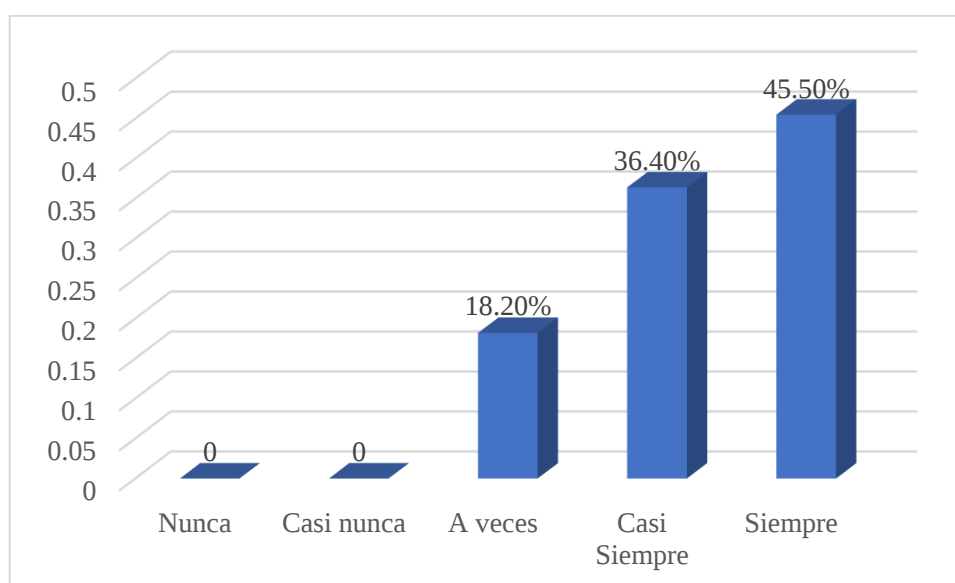
Estado y control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	2	18,2	18,2	18,2
	Casi Siempre	4	36,4	36,4	54,5
	Siempre	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos sistematizados en el software SPSS v.26

Figura 33

Estado y control



Nota. Resultados codificados en el sistema SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas, se obtuvieron los siguientes resultados respecto al mantenimiento del control sobre los productos del almacén. El 45.5% de los encuestados (5 trabajadores) manifiesta que este control se mantiene “siempre”, mientras que el 36.4% (4 trabajadores) indica que se realiza “casi siempre”. Por otro lado, el 18.2% (2 trabajadores) señala que el control se lleva a cabo únicamente “a veces”.

Análisis

Los hallazgos reflejan que la mayoría de los colaboradores tiene un discernimiento positivo sobre el control de los productos, concentrándose las respuestas en los grados más altos de la categoría “siempre” y “casi siempre”. Esto se debe a la implementación de procesos de supervisión y al uso del sistema SAP Business One, el cual facilita el registro y seguimiento de los movimientos de mercadería, permitiendo que la organización y custodia de los bienes se desarrolle de manera más estructurada. Sin embargo, persiste un grupo de encuestados que percibe que el control se mantiene solo “a veces”. Esta situación se relaciona con limitaciones en la gestión de existencias, como el uso de procesos manuales de apoyo, conteos físicos y registros manuales que generan inconsistencias entre el stock físico y el sistema, además de deficiencias en el seguimiento y supervisión continua de las operaciones, lo que dificulta que el control sea integral y constante, evidenciando la prevalencia de optimizar los componentes de verificación para garantizar la fiabilidad de los inventarios.

P26: ¿Se realizó el seguimiento de las actividades del almacén en el periodo 2024?

Tabla 38

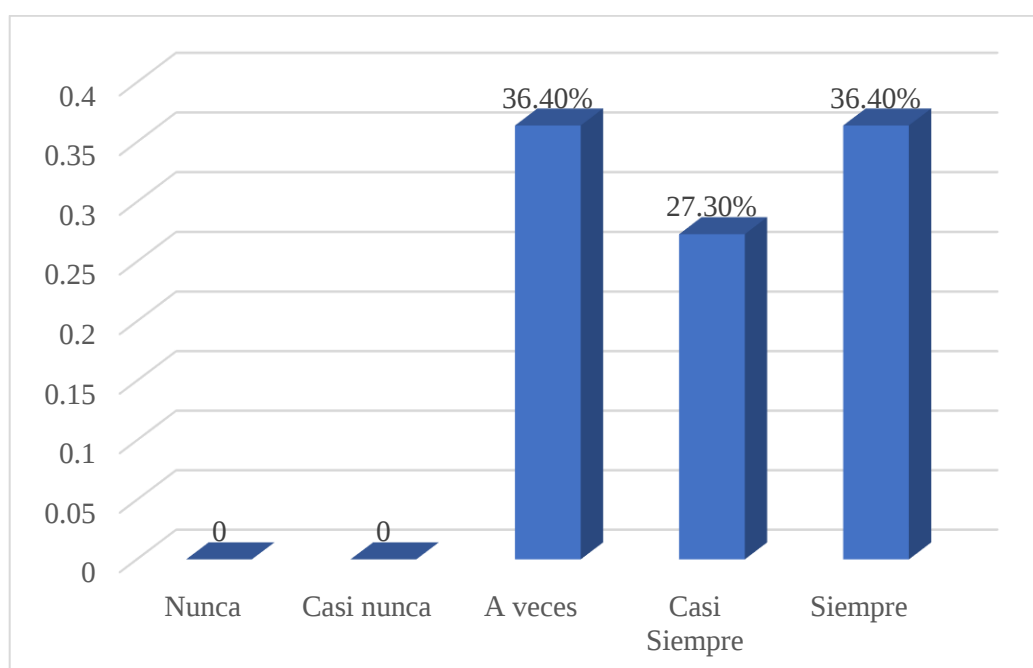
Seguimiento y revisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	4	36,4	36,4	36,4
	Casi Siempre	3	27,3	27,3	63,6
	Siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos codificados en el software SPSS v.26

Figura 34

Seguimiento y revisión



Nota. Resultados codificados en el sistema SPSS v.26

Interpretación:

Según la tabla y figura, se determinaron los siguientes hallazgos en relación con el seguimiento de las actividades del almacén. El 36.4% de los encuestados (4 trabajadores) manifiesta que esta actividad se realiza “siempre”, mientras que otro 36.4% (4 trabajadores) indica que se lleva a cabo únicamente “a veces”. Asimismo, el 27.3% (3 trabajadores) señala que el seguimiento se realiza “casi siempre”.

Análisis

La división de opiniones, donde los niveles “siempre” y “a veces” presentan la misma proporción, se relaciona con la manera en que se desarrollan las operaciones en la corporación. Por un lado, el uso del sistema SAP Business One genera una percepción de seguimiento constante, debido a que permite registrar y monitorear digitalmente los movimientos de mercadería, motivo por el cual parte del personal considera que las actividades son supervisadas de manera permanente.

No obstante, las respuestas en el nivel “a veces” reflejan que el seguimiento registrado en el sistema no siempre coincide con la situación física del almacén. Esta situación se origina por la dependencia de procesos manuales y registros que no son actualizados oportunamente, generando diferencias entre la información digital y el stock físico. Como consecuencia, se presentan inconsistencias que afectan la confiabilidad del proceso de supervisión, evidenciando la necesidad de optimizar los controles operativos y reducir la dependencia de procedimientos manuales para lograr un seguimiento más eficiente e integral.

P27: ¿Se revisaron los procesos del almacén en el periodo 2024?

Tabla 39

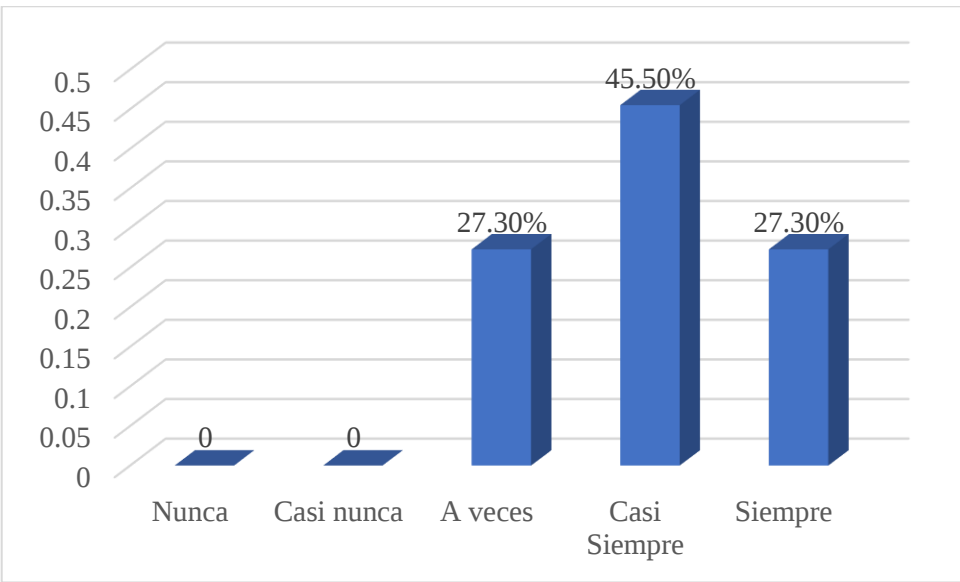
Seguimiento y revisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	3	27,3	27,3	27,3
	Casi Siempre	5	45,5	45,5	72,7
	Siempre	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos codificados en el sistema SPSS v.26

Figura 35

Seguimiento y revisión



Nota. Resultados codificados en el software SPSS v.26

Interpretación:

E A partir de la tabla y figura elaborada, se establecieron los siguientes datos en relación con la revisión de los procesos del almacén. El 45.5% de los encuestados (5 trabajadores) indica que esta actividad se realiza “casi siempre”, mientras que el 27.3% (3 trabajadores) manifiesta que se lleva a cabo “siempre”. Asimismo, otro 27.3% (3 trabajadores) señala que la revisión ocurre únicamente “a veces”.

Análisis

Los resultados reflejan que la mayor proporción de los colaboradores sitúa la revisión de procesos en el nivel “casi siempre”. Esta percepción positiva se debe a la implementación del sistema SAP Business One, herramienta que permite auditar los flujos de trabajo y verificar que los registros de entrada y salida cumplan con los parámetros establecidos, facilitando que la revisión de las operaciones sea una práctica habitual y estructurada dentro de la empresa.

Sin embargo, el hecho de que un grupo considerable de trabajadores mencione que esto ocurre solo “a veces” igualando en porcentaje a quienes dicen que ocurre “siempre” evidencia una falta de consistencia en la supervisión. Esta situación se explica por la existencia de procedimientos manuales y la escasez de actualización en tiempo real de algunas tareas físicas, lo que genera que la revisión digital no siempre coincida con la operatividad diaria. En consecuencia, la percepción de control se debilita cuando la supervisión física no es tan rigurosa como la del sistema, evidenciando la necesidad de estandarizar las revisiones para que se realicen de manera permanente y no solo de forma intermitente.

P28: ¿Se cumplieron las actividades programadas del almacén en el periodo 2024?

Tabla 40

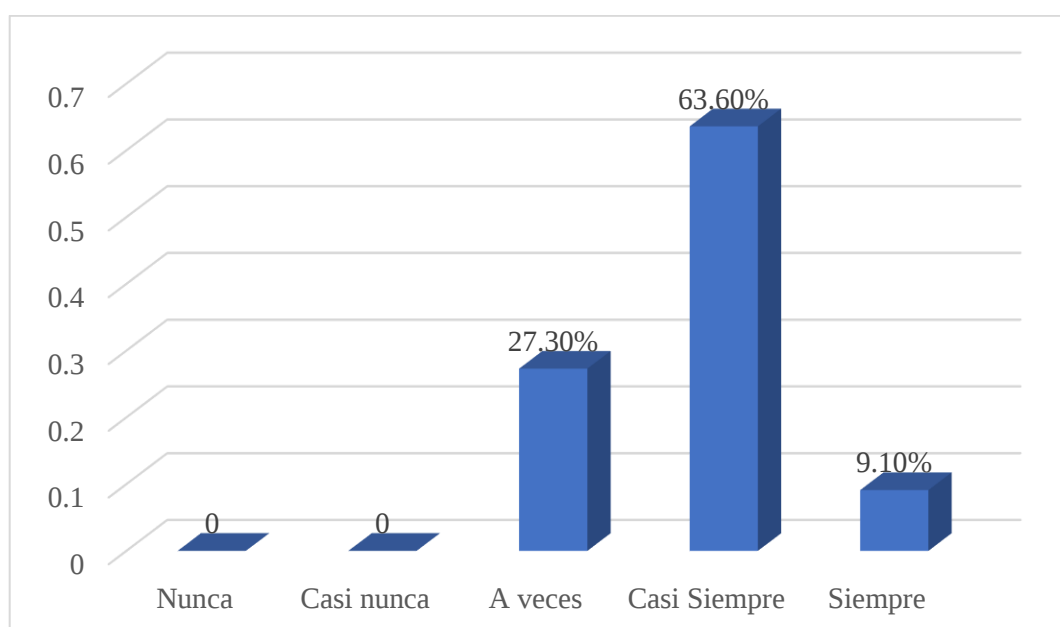
Cumplimiento y control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	3	27,3	27,3	27,3
	Casi Siempre	7	63,6	63,6	90,9
	Siempre	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos sistematizados en el sistema SPSS v.26

Figura 36

Cumplimiento y control



Nota. Resultados procesados en el sistema SPSS v.26

Interpretación:

Desde la tabla y figura elaboradas, se obtuvieron los resultados respecto al cumplimiento de las actividades programadas del almacén. El 63.6% de los encuestados (7 trabajadores) indica que estas actividades se cumplen “casi siempre”, mientras que el 27.3% (3 trabajadores) manifiesta que se logran únicamente “a veces”. Finalmente, el 9.1% (1 trabajador) señala que el cumplimiento se da “siempre”.

Análisis

Los hallazgos manifiestan que la mayoría de los colaboradores sitúa la efectucción de las actividades sistematizadas en el nivel “casi siempre”. Esta percepción positiva se debe a que la organización utiliza el sistema SAP Business One, el cual permite establecer una hoja de ruta para las tareas de perspectivas y despacho, facilitando que la mayor parte de las operaciones se desarrollen según lo previsto y de manera estructurada.

Sin embargo, el hecho de que una parte del personal indique que el cumplimiento ocurre solo “a veces” y un porcentaje muy bajo señale que ocurre “siempre”, evidencia obstáculos en la ejecución total de lo planificado. Esta situación se explica por dificultades operativas como la utilización de registros manuales y la escasez de actualización en tiempo real del stock, factores que alteran la fluidez de la programación establecida. Por lo tanto, se hace evidente la necesidad de optimizar la disciplina operativa y la precisión en los registros para resguardar que los procesos del almacén se ejecuten con total regularidad y eficacia, garantizando así la efectividad en el servicio interno de la organización.

P29: ¿Existió control sobre las operaciones del almacén en el periodo 2024?

Tabla 41

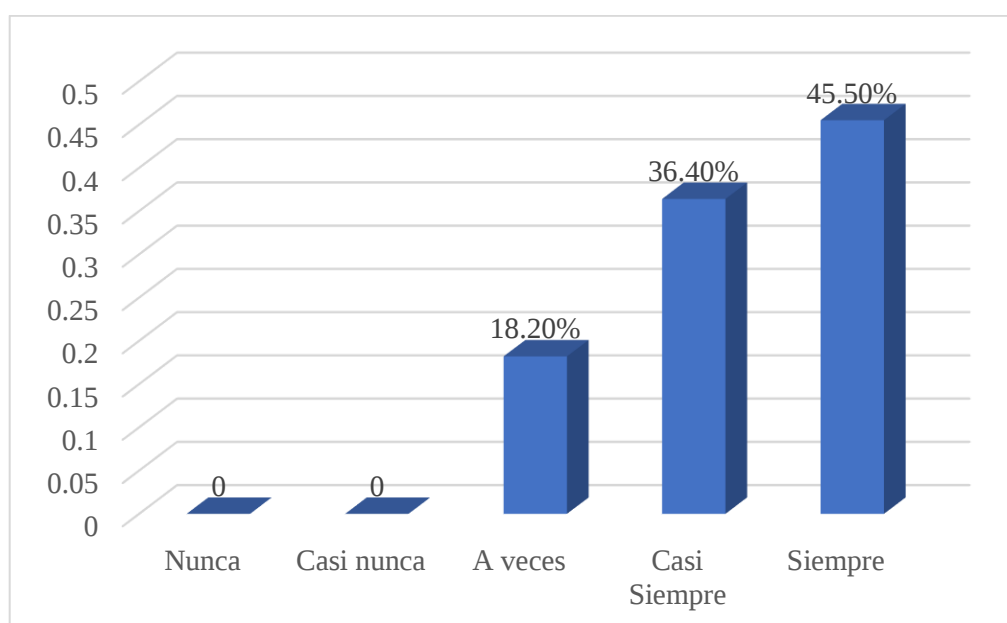
Cumplimiento y control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	2	18,2	18,2	18,2
	Casi Siempre	4	36,4	36,4	54,5
	Siempre	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos codificados en el sistema SPSS v.26

Figura 37

Cumplimiento y control



Nota. Resultados codificados en el software SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas, se obtuvieron los resultados respecto al control sobre las operaciones del almacén. El 45.5% de los encuestados (5 trabajadores) manifiesta que este control existe “siempre”, mientras que el 36.4% (4 trabajadores) indica que se da “casi siempre”. Asimismo, el 18.2% (2 trabajadores) señala que el control se realiza únicamente “a veces”.

Análisis

Los hallazgos reflejan que la gran parte de los colaboradores tiene una perspectiva positiva sobre el control operativo, concentrándose las respuestas en los niveles de “siempre” y “casi siempre”. Esta valoración se sustenta en el uso del sistema SAP Business One, el cual actúa como un eje de supervisión digital al exigir el registro obligatorio de cada tarea, permitiendo que las operaciones sigan un flujo ordenado y auditable que facilita la vigilancia del cumplimiento de los procesos.

Sin embargo, persiste un grupo de encuestados que percibe que el control ocurre solo “a veces”. Esta percepción se debe a que, a pesar de la tecnología, aún se presentan dificultades operativas vinculadas al uso de registros manuales y a la escasez de actualización en periodo real de la base de datos entre el área física y el sistema. Estos factores generan lapsos en los que la supervisión se debilita, evidenciando la prevalencia de optimizar los componentes de verificación presencial para que el control sea integral y garantice la eficiencia

P30: ¿Existieron procedimientos en las operaciones del almacén en el periodo 2024?

Tabla 42

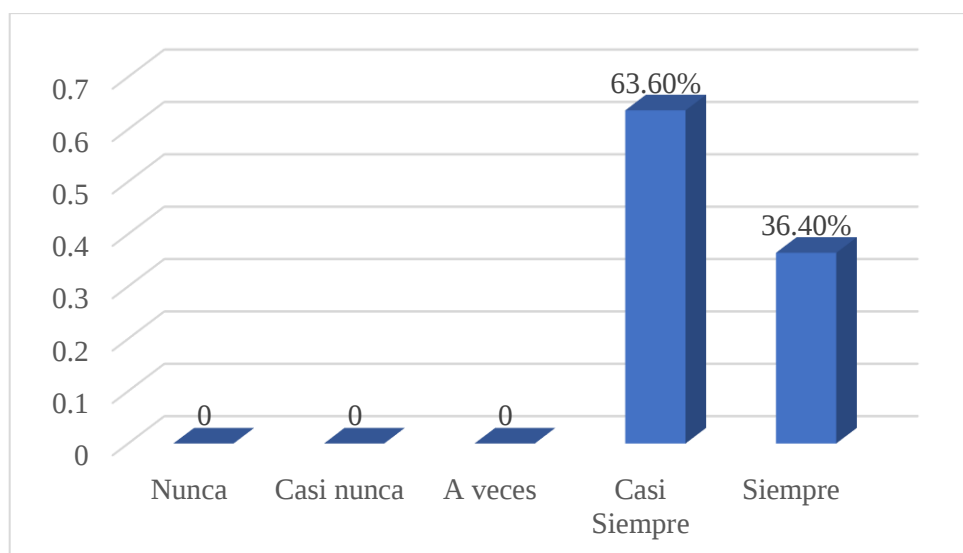
Procedimientos y supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	Casi Siempre	7	63,6	63,6	63,6
	Siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Nota. Hallazgos codificados en el software SPSS v.26

Figura 38

Procedimientos y supervisión



Nota. Resultados codificados en el sistema SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas, se obtuvieron los resultados respecto a la existencia de procedimientos en las operaciones del almacén. El 63.6% de los encuestados (7 trabajadores) manifiesta que estos procedimientos existen “casi siempre”, mientras que el 36.4% (4 trabajadores) indica que existen “siempre”.

Análisis

Los resultados reflejan que los colaboradores tienen una percepción positiva sobre la existencia de procedimientos, concentrándose las respuestas únicamente en los

grados más altos de la escala. Esta situación se explica fundamentalmente por la implementación del sistema SAP Business One, ya que este software exige el cumplimiento de pasos lógicos y secuenciales para cada operación de inventario, lo que obliga a la empresa a mantener procesos estructurados para que el sistema funcione correctamente.

Sin embargo, el predominio del nivel “casi siempre” sobre el “siempre” sugiere que, aunque los procedimientos están definidos en el sistema, todavía falta una estandarización total en la ejecución manual de los mismos. Esto se debe a que, en ocasiones, el personal recurre al uso de registros manuales por fuera del software o a prácticas no documentadas debido a la falta de una difusión más rigurosa de los manuales de funciones. Por tanto, se evidencia que la empresa cuenta con una base operativa sólida gracias a la tecnología, pero requiere fortalecer la formalización de sus procesos físicos para asegurar que la teoría y la práctica coincidan en todo momento, optimizando así la eficiencia del almacén.

P31: ¿Existió supervisión durante las operaciones en el periodo 2024?

Tabla 43

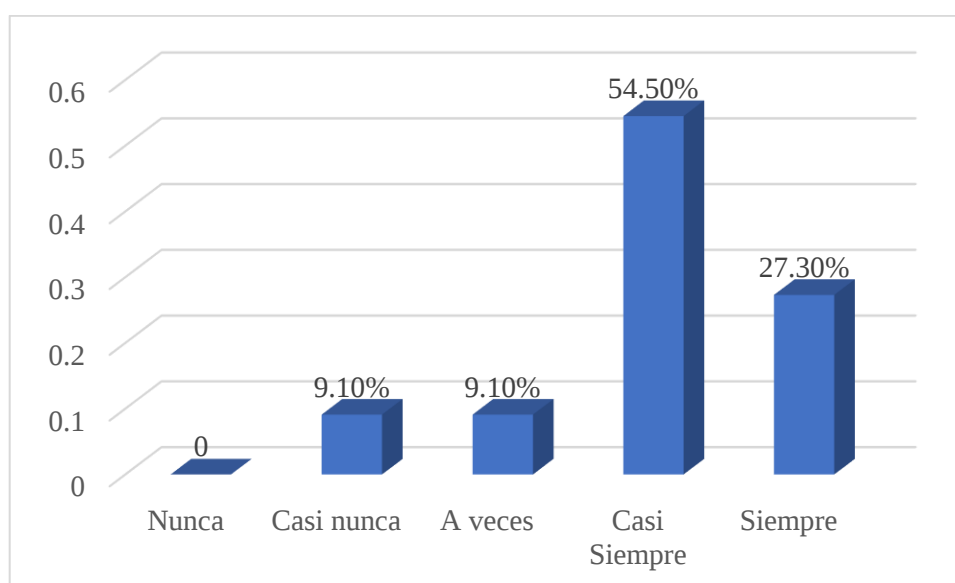
Procedimientos y supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	Casi Nunca	1	9,1%	9,1%	9,1%
	A veces	1	9,1%	9,1%	18,25
	Casi Siempre	6	54,5%	54,5%	72,7%
	Siempre	3	27,3%	27,3%	100,0%
	Total	11	100,0%	100,0%	

Nota. Hallazgos codificados en el sistema SPSS v.26

Figura 39

Procedimientos y supervisión



Nota. Resultados procesados en el software SPSS v.26

Interpretación:

A partir de la tabla y figura elaboradas, se obtuvieron los resultados respecto a la supervisión durante las operaciones del almacén. El 54.5% de los encuestados (6 trabajadores) indica que esta labor se realiza “casi siempre”, mientras que el 27.3% (3 trabajadores) señala que se lleva a cabo “siempre”. No obstante, se registraron percepciones menores con un 9.1% (1 trabajador) para la categoría “a veces” y otro 9.1% (1 trabajador) para “casi nunca”. Estos datos demuestran que, aunque la mayoría

reconoce la existencia de un control directivo, la supervisión no es percibida de manera uniforme por todo el personal operativo.

Análisis

Los resultados reflejan que la mayor parte de los colaboradores ubica la supervisión en el nivel “casi siempre”. Esta percepción se sustenta en el uso del sistema SAP Business One, el cual funciona como una herramienta de supervisión indirecta al permitir que los encargados monitoreen digitalmente los avances, registros y movimientos de mercadería, asegurando que las operaciones sigan los flujos establecidos en la plataforma tecnológica de la empresa.

Sin embargo, la presencia de respuestas en niveles como “a veces” y “casi nunca” revela que la supervisión presencial o de campo presenta debilidades. Esto se debe a que, al existir todavía la utilización de registros manuales y una falta de actualización en tiempo real de algunas tareas físicas, la supervisión digital del sistema no siempre es suficiente para detectar errores en el momento exacto en que ocurren. Esta situación evidencia que la empresa no debe depender únicamente del control informático, sino que requiere fortalecer la supervisión física y directa para certificarse que todas las operaciones se desarrollen con la misma rigurosidad y eficacia en el almacén.

5.4 Prueba de hipótesis

5.4.1 Tabla y figuras de frecuencia

H.O: La gestión de inventarios no se relaciona significativamente con el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024.

Ha: La gestión de inventarios se relaciona significativamente con el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024.

Tabla 44

Relación entre gestión de inventarios y control de almacén.

		Correlaciones		
			Gestión de inventarios	Control de almacén
Rho de Spearman	Gestión de inventarios	Coef. de correlación	1,000	0,793
		Sig.	.	,000
		N	11	11
	Control de almacén	Coef. de correlación	0,793	1,000
		Sig.	,000	.
		N	11	11

En tabla 44, la Sig. = 0.000 < α = 0.05, que brinda suficiente muestra para aceptar la hipótesis alternativa (Ha): “La gestión de inventarios se relaciona significativamente con el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., Distrito de Santiago - Cusco, 2024”, con un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia establecido en α = 0.05, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.793. Dicho resultado evidencia la existencia de una relación positiva, directa y estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre la gestión de inventarios y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., lo que indica que una adecuada gestión de inventarios contribuye a mejorar el control del almacén.

5.4.2 Hipótesis específicas

5.4.2.1 Hipótesis específica 1

H.O: No existe una relación significativa entre la planificación de inventarios y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre la planificación de inventarios y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024.

Tabla 45

Relación entre la planificación de inventarios y control de almacén

		Correlaciones		
Rho de Spearman	Planificación de inventarios		Planificación de inventarios	Control de almacén
		Coef. de correlación	1,000	0,863
		Sig.	.	,000
		N	11	11
	Control de almacén	Coef. de correlación	0,863	1,000
		Sig.	,000	.
		N	11	11

En la tabla 45, la Sig. = 0.000 < α = 0.05, que brinda suficiente muestra para aceptar la hipótesis alternativa (Ha): “Existe una relación significativa entre la planificación de inventarios y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., Distrito de Santiago - Cusco, 2024”, con un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia establecido en α = 0.05, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.863. Dicho resultado evidencia la existencia de una relación positiva, directa y estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

Se concluye que la adecuada planificación de inventarios influye positivamente en el control del almacén, permitiendo una mejor organización, disponibilidad de productos y eficiencia en las operaciones.

5.4.2.2 Hipótesis específica 2

H.O: No existe una relación significativa entre las políticas de abastecimiento y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre las políticas de abastecimiento y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024.

Tabla 46

Relación entre las políticas de abastecimiento y control de almacén

Correlaciones				
			Políticas de abastecimiento	Control de almacén
Rho de Spearman	Políticas de abastecimiento	Coef. de correlación	1,000	0,757
		Sig.	.	,000
		N	11	11
	Control de almacén	Coef. de correlación	0,757	1,000
		Sig.	,000	.
		N	11	11

Nota. Resultados procesados en el software SPSS v.26

En la tabla 46, la Sig. = 0.000 < α = 0.05, que brinda suficiente muestra para aceptar la hipótesis alternativa (Ha): “Existe una relación significativa entre las políticas de abastecimiento y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., Distrito de Santiago - Cusco, 2024”, con un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia establecido en α = 0.05, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.757. Dicho resultado evidencia la existencia de una relación positiva, directa y estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

Se determina que mantener políticas de abastecimiento acordes contribuye significativamente al control del almacén, evitando desabastecimientos y mejorando la gestión de los productos.

5.4.2.3 Hipótesis específica 3

H.O: No existe una relación significativa entre la disponibilidad de productos y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre la disponibilidad de productos y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024.

Tabla 47

Relación entre la disponibilidad de productos con el control de almacén.

Correlaciones				
			Disponibilidad de productos	Control de almacén
Rho de Spearman	Disponibilidad de productos	Coef. de correlación	1,000	0,723
		Sig.	.	,000
		N	11	11
	Control de almacén	Coef. de correlación	0,723	1,000
		Sig.	,000	.
		N	11	11

Nota. Resultados procesados en el software SPSS v.26

En la tabla 47, la Sig. = 0.000 < α = 0.05, que brinda suficiente muestra para aceptar la hipótesis alternativa (Ha): “Existe una relación significativa entre la disponibilidad de productos y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., Distrito de Santiago - Cusco, 2024”, con un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia establecido en α = 0.05, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.723. Dicho resultado evidencia la existencia de una relación positiva, directa y estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

Se concluye que una adecuada gestión en la disponibilidad de productos permite mejorar el control del almacén, optimizando el uso de los productos y reduciendo pérdidas o acumulaciones innecesarias.

5.5 Discusión de resultados

En consecuencia, los resultados sugieren que reforzar el seguimiento y la supervisión de las operaciones permitiría optimizar la rotación de inventarios y fortalecer el control del almacén en la empresa.

En el presente estudio se planteó como **objetivo general**, Determinar la relación entre la gestión de inventarios y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., Distrito de Santiago - Cusco, 2024. Los resultados demostraron que entre estas dos variables existe una relación moderada representado por el Rho igual a 0,793 y la significancia es menor a 0.05. Los resultados de este estudio son similares al estudio de Sucno y Colquehuanca (2022), quienes demostraron la existencia de relación entre el control de inventarios y la gestión de almacenes representado por la correlación de Pearson con un valor de r igual a 0.719, lo que demuestra que es necesario optimizar ciertos aspectos operativos para generar un impacto más efectivo en la rentabilidad de la empresa. Además, con respecto a la gestión de inventarios los autores Heizer y Render (2009), señalan que constituye un conjunto de decisiones administrativas encaminadas a mantener un equilibrio entre el nivel de existencias y la demanda real del mercado. Y con relación al control de almacén Iglesias (2012), menciona que es un conjunto de procesos y procedimientos destinados a organizar, supervisar y registrar las existencias dentro del almacén, asegurando disponibilidad y conservación adecuada. Por lo expuesto, ambos estudios concuerdan con que una buena gestión de inventarios mejora el control de almacén, para ello es fundamental iniciar con una correcta planificación, además de tener claro las políticas de abastecimiento y conocer la disponibilidad de productos.

Con respecto al **objetivo específico 01** se planteó Determinar la relación entre la planificación de inventarios y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C.,

Distrito de Santiago - Cusco, 2024. Los resultados demostraron que entre estas dos variables existe una relación moderada representado por el Rho igual a 0,863 y la significancia es menor a 0.05, por lo que realizar una buena planificación de inventarios ayuda a llevar de manera óptima el control de almacén. Tal como refiere Kotler y Keller (2016), la planificación es el proceso de prever y programar las necesidades de existencias en un periodo determinado, garantizando disponibilidad sin generar sobrecostos. Además, Heizer y Render (2009), indican que comprende la determinación de cuánto pedir, cuándo pedir y cuánto mantener almacenado, considerando la demanda, los tiempos de reposición y la capacidad de almacenamiento de la empresa. Se tiene el estudio realizado por Caballero y Huamán (2023), el cual se centró en el planeamiento estratégico y la gestión de inventarios llegando a demostrar que entre estas dos variables existe una correlación positiva alta, con un coeficiente de Spearman de $Rho = 0.705$. Por ello, la planificación es la fase inicial donde se debe de programar las necesidades que se vayan a dar en un corto y largo plazo con el propósito de lograr la eficiencia de inventario y así tener un adecuado control de inventario.

Con relación al **objetivo específico 02** se planteó Determinar la relación entre las políticas de abastecimiento y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024. Demostrándose que existe una relación positiva moderada – alta representado por el Rho igual a 0,757 y la significancia es menor a 0.05, siendo fundamental que la empresa actualice las políticas de abastecimiento según sus necesidades. Tal como refiere Chopra y Meindl (2013), las políticas de abastecimiento comprenden decisiones vinculadas con la selección de proveedores, frecuencia de compras, tiempos de reposición y niveles de inventario requeridos para complacer la demanda del mercado de forma eficiente. Se tiene un estudio que indica que la aplicación de políticas claras de control interno y procedimientos estandarizados contribuye a optimizar la organización del almacén y la confiabilidad de la información registrada. Por lo que, establecer normas y procedimientos

bien definidos y estructurados genera que la empresa tenga una buena dirección al momento de gestionar sus existencias.

Por último, se tiene el **objetivo específico 03** se planteó Determinar la relación entre la disponibilidad de productos y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago - Cusco, 2024. Demostrándose que existe una relación positiva moderada representado por el Rho igual a 0,723 y la significancia es menor a 0.05, por lo que, la empresa debe de tener una eficiente capacidad de existencias y ello requiere que se lleve a cabo una supervisión precisa de existencias para que en adelante se evite los errores de conteo o las existencias de mermas. Al respecto, Chopra y Meindl (2013), refieren que la disponibilidad de productos representa la destreza de una organización para complacer la demanda mediante niveles adecuados de inventario, evitando interrupciones en las operaciones y mejorando el servicio al cliente.

VI. Conclusiones

1. Se concluye que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión de inventarios y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C., representado por el Rho igual a 0,793; considerando el valor p menor a 0,05. Esto indica que una adecuada gestión de inventarios influye directamente en la mejora del control de almacén, optimizando los procesos operativos y reduciendo posibles deficiencias en el manejo de existencias. En función de estos resultados, se elaboró un plan de mejora orientado a fortalecer la gestión de inventarios y el control de almacén mediante estrategias relacionadas con la planificación de inventarios, el fortalecimiento de las políticas de abastecimiento y el uso del sistema SAP Business One, con el propósito de incrementar la eficiencia operativa.
2. Se concluye que la planificación de inventarios mantiene una relación positiva moderada con el control de almacén, representado por el Rho igual a 0,863; considerando el valor p menor a 0,05, lo que evidencia que una adecuada previsión de necesidades, niveles de stock y programación de compras contribuye significativamente a un mejor control y organización del almacén. En ese sentido, el plan de mejora propone acciones dirigidas a fortalecer la planificación de inventarios mediante la elaboración de pronósticos de demanda, la definición de niveles mínimos y máximos de existencias y la programación periódica de pedidos, con la finalidad de reducir el riesgo de desabastecimiento y sobre stock.

3. Se concluye que las políticas de abastecimiento presentan una relación positiva moderada-alta con el control de almacén, representado por el Rho igual a 0,757; considerando el valor p menor a 0,05, lo que demuestra que la existencia de lineamientos claros para la adquisición, reposición y manejo de inventarios fortalece el control interno del almacén y mejora la eficiencia en la gestión de recursos. Por ello, el plan de mejora contempla la estandarización de las políticas de abastecimiento, la evaluación periódica de proveedores, la definición de procedimientos para la reposición de existencias y el monitoreo de los tiempos de entrega, con el fin de optimizar el proceso de abastecimiento y garantizar la continuidad de las operaciones.
4. Se concluye que la disponibilidad de productos se relaciona de manera positiva moderada con el control de almacén representado por el Rho igual a 0,723; considerando el valor p menor a 0,05, evidenciando que mantener niveles adecuados de stock permite un mejor flujo de operaciones, evita quiebres de inventario y facilita el control de entradas y salidas de mercaderías. Por ello, el plan de mejora propone la implementación de inventarios periódicos, el fortalecimiento del uso del sistema SAP Business One para el registro oportuno de las operaciones y el seguimiento mediante indicadores de desempeño, acciones que contribuirán a mejorar la disponibilidad de productos, la confiabilidad de la información y la eficiencia del control de almacén.

Propuesta plan de mejora para la gestión de inventarios y el control de almacén de la empresa AB France S.A.C., distrito de Santiago – Cusco

Presentación de la propuesta

La presente propuesta de plan de mejora surge como resultado del diagnóstico realizado durante nuestra investigación cuyo propósito fue determinar la relación existente entre ambas variables.

Los resultados obtenidos evidenciaron la existencia de aspectos susceptibles de mejora relacionados con la planificación de inventarios, las políticas de abastecimiento, la disponibilidad de productos. Estas situaciones generan efectos negativos sobre la eficiencia operativa de la empresa, tales como diferencias entre el inventario físico y el registrado en el sistema, sobre stock, desabastecimiento de determinados productos.

Si bien la empresa cuenta con herramientas tecnológicas para la administración de inventarios, como el sistema SAP Business One, los resultados del estudio evidencian la necesidad de fortalecer los procedimientos internos y establecer mecanismos de seguimiento que permitan optimizar la gestión de inventarios y mejorar el desempeño del área de almacén.

En ese contexto, se plantea el presente plan de mejora como una propuesta técnica orientada a fortalecer los procesos relacionados con la planificación, abastecimiento, almacenamiento y control de inventarios, mediante estrategias que permitan optimizar el uso de los recursos disponibles, incrementar la confiabilidad de la información registrada, reducir pérdidas ocasionadas por errores en el manejo de existencias y mejorar la toma de decisiones dentro de la organización.

Justificación de la propuesta

La elaboración del presente plan de mejora se justifica debido a que los resultados obtenidos durante la investigación evidenciaron la existencia de

oportunidades de mejora en los procesos relacionados con la gestión de inventarios y el control de almacén de la empresa AB France S.A.C. Dichas oportunidades repercuten directamente en la eficiencia operativa, la disponibilidad de productos, el control de existencias.

Diagnóstico de la problemática

Los resultados obtenidos durante la investigación permitieron identificar diversas situaciones que afectan el desempeño de la gestión de inventarios y del control de almacén en la empresa AB France S.A.C. Estas condiciones limitan la eficiencia operativa de la organización, la disponibilidad de productos y la calidad del servicio brindado a los clientes.

Entre los principales problemas identificados se evidenció que la planificación de inventarios presenta debilidades relacionadas con la programación de pedidos y la previsión de la demanda, lo cual ocasiona períodos de desabastecimiento de determinados productos y, en otros casos, acumulación excesiva de inventario de baja rotación.

Asimismo, se identificó que las políticas de abastecimiento requieren mayor estandarización, debido a que los procesos de reposición no siempre responden a criterios técnicos previamente establecidos, incrementando el riesgo de realizar compras innecesarias o tardías.

Respecto al control del almacén, se observaron oportunidades de mejora en la actualización permanente de los registros, la verificación de existencias y la ejecución de inventarios físicos periódicos, generando diferencias entre el inventario físico y la información registrada en el sistema informático.

De igual manera, el estudio evidenció la necesidad de fortalecer el uso del sistema SAP Business One como herramienta para la administración de inventarios,

promoviendo el registro oportuno de las operaciones, la generación de reportes confiables y el seguimiento permanente de los indicadores logísticos.

Plan de mejora para fortalecer la gestión de inventarios y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C.

El presente plan de mejora ha sido elaborado a partir de los resultados obtenidos en la investigación, los cuales evidenciaron la necesidad de fortalecer diversos procesos relacionados con la gestión de inventarios y el control de almacén en la empresa AB France S.A.C.

a. Fortalecimiento de la planificación de inventarios

Fortalecer la planificación de inventarios mediante procedimientos que permitan prever oportunamente las necesidades de abastecimiento, evitando tanto el exceso como la escasez de productos.

En el caso de AB France S.A.C., la investigación evidenció la necesidad de fortalecer los mecanismos de planificación para asegurar que las decisiones de compra respondan a criterios técnicos y no únicamente a requerimientos inmediatos.

Tabla 48

Plan de acción para el fortalecimiento de la planificación de inventarios

Actividades propuestas	Responsable	Recursos	Resultado esperado
-Elaborar un proyectado mensual de la demanda de productos.	-Jefe de Logística.	-SAP Business One -Reportes históricos	-Mejor planificación de compras.
-Analizar el historial de compras y ventas.	-Jefe de Almacén	-Personal administrativo	-Disminución del sobre stock.
-Clasificar los productos según su nivel de rotación.			-Menor riesgo de desabastecimiento.
-Definir niveles mínimos y máximos de mercadería.			
-Programar reuniones mensuales entre logística y compras.			

b. Fortalecimiento de las políticas de abastecimiento

Optimizar las políticas de abastecimiento mediante procedimientos estandarizados que permitan mejorar la reposición de inventarios y garantizar la disponibilidad permanente de productos. Asimismo las políticas de abastecimiento permiten establecer criterios claros para determinar cuándo comprar, cuánto comprar y a quién comprar. Una política bien definida reduce los tiempos de reposición y mejora la coordinación con los proveedores.

Durante la investigación se observó que la empresa puede fortalecer este proceso mediante la definición de parámetros técnicos para la reposición de inventarios.

Tabla 49

Plan de acción para el fortalecimiento de las políticas de abastecimiento

Actividades	Responsable	Recursos	Resultados esperados
-Elaborar políticas escritas de abastecimiento.	-Área de Compras -Logística	-Manual de procedimientos. -Sistema SAP Business One.	-Compras más eficientes. -Reducción de retrasos.
-Establecer tiempos máximos de reposición.		-Base de datos de proveedores.	-Mayor disponibilidad de productos.
-Evaluar periódicamente a los proveedores.			
-Definir procedimientos para compras urgentes.			
-Actualizar el catálogo de proveedores.			

c. Fortalecimiento de la disponibilidad de productos

Mediante procedimientos estandarizados que garanticen la exactitud del inventario físico y el registrado en el sistema, la ubicación, cantidad y estado de los productos almacenados.

La empresa cuenta con un sistema informático para el control de inventarios; sin embargo, resulta necesario fortalecer las actividades de supervisión y verificación periódica.

Tabla 50

Plan de acción para el fortalecimiento de la disponibilidad de productos

Actividades	Responsable	Recursos	Resultados esperados
-Elaborar procedimientos para recepción.	-Supervisor de Almacén.	-Kardex. -SAP Business One.	-Mayor exactitud del inventario. -Reducción de diferencias. -Mejor organización del almacén.
-Elaborar procedimientos para despacho.			
-Realizar auditorías internas.			

d. Fortalecimiento del uso del sistema SAP Business One

Optimizar el uso del sistema SAP Business One como herramienta principal para la administración y control de inventarios. El uso eficiente de sistemas ERP permite mejorar la trazabilidad de los productos, reducir errores humanos y facilitar la toma de decisiones mediante información actualizada.

La investigación permitió identificar la necesidad de fortalecer el aprovechamiento de las funcionalidades del sistema SAP Business One en la empresa.

Tabla 51

Plan de acción para la optimización del uso del sistema SAP Business One

Actividades	Responsable	Recursos	Resultados esperados
-Capacitar al personal.	-Área de Sistemas. -Jefe de Logística.	-SAP Business One.	-Información confiable. -Menor número de errores. -Reportes oportunos.
-Registrar operaciones en tiempo real.			
-Generar reportes automáticos.			
-Realizar auditorías mensuales del sistema.			

Cronograma de implementación del plan de mejora

El plan de mejora se plantea para ejecutarse durante un período de seis meses, tiempo considerado suficiente para implementar las estrategias propuestas, capacitar al personal y evaluar los primeros resultados obtenidos.

Cronograma de implementación del plan de mejora

Tabla 52

Cronograma de implementación del plan de mejora para la empresa AB France S.A.C.

Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Presentación del plan de mejora	X					
Capacitación del personal	X	X				
Elaboración de políticas de abastecimiento	X	X				
Clasificación ABC de productos		X	X			
Definición de stock mínimo y máximo		X	X			
Optimización del uso de SAP Business One			X	X	X	X
Seguimiento y evaluación					X	X
Elaboración del informe final						X

El cronograma permite organizar la ejecución progresiva del plan de mejora, evitando afectar las actividades normales de la empresa. La implementación gradual permitirá que cada estrategia sea desarrollada, evaluada y ajustada oportunamente.

Recursos necesarios

La implementación del presente plan de mejora requiere la participación coordinada del personal de la empresa, así como la utilización de recursos tecnológicos y materiales.

Tabla 53

Recursos humanos, materiales y tecnológicos requeridos para el plan de mejora

Recursos Humanos	Recursos Materiales	Recursos Tecnológicos
-Gerente General	-Computadoras	-SAP Business One
-Jefe de Logística	-Impresora	-Microsoft Excel
-Supervisor de Almacén	-Formatos de control	-Correo corporativo
-Personal de Almacén	-Kardex	-Red interna
-Área de Compras	-Archivadores	-Equipos informáticos
-Área de Sistemas	-Material de oficina	
-Área Administrativa	-Etiquetas	
	-Códigos de barras	

Recursos Financieros

La empresa deberá destinar un presupuesto para la capacitación del personal, adquisición de materiales de control y seguimiento de las actividades propuestas.

Tabla 54

Presupuesto y costos referenciales para la ejecución del plan de mejora

Concepto	Base de estimación	Costo referencial (S/.)
Capacitación del personal	Cotización promedio de capacitaciones locales (2 jornadas)	1,500.00
Materiales de capacitación	Papel, manuales y útiles de oficina	350.00
Impresión de procedimientos	Aproximadamente 30 manuales	300.00
Etiquetas y señalización	Materiales de identificación para almacén	600.00
Auditorías internas	Horas de supervisión y evaluación	1,200.00
TOTAL		S/ 2,950.00

La inversión requerida resulta relativamente baja en comparación con los beneficios esperados, considerando que permitirá optimizar la gestión de inventarios y mejorar la eficiencia operativa.

Beneficios esperados

La implementación del plan de mejora permitirá generar beneficios tanto para la empresa como para sus colaboradores y clientes.

Tabla 55

Beneficios esperados de la implementación del plan de mejora

Beneficios Operativos	Beneficios Económicos	Beneficios Administrativos	Beneficios para el Cliente
-Mejor organización del almacén.	-Reducción de costos de almacenamiento.	-Información confiable para la toma de decisiones.	-Mayor disponibilidad de productos.
-Mayor rapidez en la ubicación de productos.	-Disminución de pérdidas por sobre stock.	-Mejor seguimiento de inventarios.	-Reducción en tiempos de atención.
-Disminución de errores en los registros.	-Reducción del desabastecimiento.	-Fortalecimiento del control interno.	-Incremento del nivel de satisfacción.
-Mayor exactitud del inventario.	-Mejor utilización del capital de trabajo.	-Estandarización de procedimientos.	-Cumplimiento oportuno de pedidos.
		-Mayor productividad del personal.	

-Mejor coordinación
entre las áreas
involucradas.

El presente plan de mejora constituye una propuesta técnica elaborada a partir de los resultados obtenidos durante la investigación. Su finalidad es proporcionar a la empresa AB France S.A.C. una herramienta práctica para fortalecer la gestión de inventarios y el control de almacén, contribuyendo a la optimización de los procesos logísticos, la reducción de costos operativos y la mejora continua de la organización. Su implementación dependerá de la disponibilidad de recursos y de las decisiones adoptadas por la alta dirección de la empresa.

Nota: *La presente propuesta de mejora no forma parte de una implementación experimental, sino que constituye una propuesta técnica elaborada a partir de los resultados obtenidos en la investigación. Su ejecución queda sujeta a la evaluación y decisión de la empresa AB France S.A.C.*

VII. Recomendaciones

1. En percepción de los 11 colaboradores se recomienda a la gerencia de la empresa AB France S.A.C. implementar estrategias integrales de gestión de inventarios, brindar capacitaciones en la utilización de su herramienta tecnológica SAP BUSINESS ONE, con la finalidad de fortalecer el control de almacén y mejorar la eficiencia operativa.
2. En percepción de los 11 colaboradores se recomienda al área de logística o almacén mejorar la planificación de inventarios mediante la integración de sistemas de proyección de demanda y control de grados mínimos y máximos de stock, con el propósito de evitar sobre stock o desabastecimiento.
3. En percepción de los 11 colaboradores se recomienda a la empresa actualizar y formalizar sus políticas de abastecimiento, estableciendo criterios claros para la selección de proveedores, frecuencia de adquisiciones y reposición de inventarios, con el fin de fortalecer el control de almacén y garantizar la continuidad de las operaciones.
4. En percepción de los 11 colaboradores se recomienda al responsable de almacén implementar controles periódicos (Kardex actualizado y auditorías internas) que aseguren la disponibilidad de productos, contribuyendo así a mejorar el control de almacén.

VIII. Referencias

- Alarcón, L. (2023). *Verificación del cumplimiento de la norma ISO 9001 de 2015, programas ambientales bajo los estándares de la fabricación de plaguicidas de uso doméstico y en salud pública de acuerdo con el decreto 1843 de 1991 en la empresa Grupo Palmera Gel S.A.S.* Universidad Libre, Colombia. Obtenido de https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/28613/INFORME%20FINAL%20PASANTIA_Luisa%20Alarc%c3%b3n%20%283%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ballou, H. (2004). *Logística Administracion de la cadena de Suministro*. Mexico: Pearson Educacion. Obtenido de https://laclasedotblog.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h-_ballou.pdf
- Barzola, M., & Collazos, C. (2024). *Implementación de gestión de almacén para mejorar la eficiencia del almacén de la empresa Grupo J & L S.A.C.* Tesis de Pregrado, Universidad Ricardo Palma, Lima. doi:<https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d487380e-dcdb-4cb1-8d0c-997fc42feb7e/content>
- Bastidas, M., & Fajardo, A. (2022). *Diseño de una política de inventario para mejorar el proceso de abastecimiento en una industria de alimentos de la ciudad de Guayaquil (2022-2023)*. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/56568>
- Bermudes, A., Sablón, N., Escobar, E., Castro, R., & Suárez, R. (2022). *Diseño de un sistema de control de inventario de una tienda de juguetes. Ingeniería Industrial*. Obtenido de

https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/view/6109/589

1

Bowersox, D., Closs, D., & Cooper, B. (2007). *Supply Chain Logistics Management*. McGraw-Hill.

Bowersox, J., Closs, J., & Cooper, M. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministros*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25775w/L1LT123_S1_01.pdf

Burbano, J. (2015). *Enfoque de gestión, planeación y control de recursos* (Universidad del valle ed., Vol. Tercera edición). Universidad del valle. Obtenido de <https://catedrafinancierags.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/03/burbano-presupuestos-enfoque-de-gestic3b3n.pdf>

Caballero, J., & Huaman, A. (2023). *Planeamiento estratégico y la gestión de inventarios en el grifo Latino Sur del Distrito de San Jerónimo Provincia y Departamento del Cusco - 2017*. Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica de los Andes, Cusco. doi:<https://repositorio.utea.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7728c52c-347d-46e3-9d75-0a0e33d29c8a/content>

Campos, X., & Campos, J. (2024). Optimización de la gestión de inventarios y procedimientos en el departamento de compras y almacenes: Un estudio de caso en empresa papelera del Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/14862/21162>

Castillo, B., Santiago, C., Castillo, O., Esquivel, J., & Hernández, B. (2023). Desarrollo de un manual de procedimientos de almacenaje y control de material. *Revista Interdisciplinaria de Ingeniería Sustentable y Desarrollo Social*, 25-63. doi:<https://doi.org/10.22201/fi.25940732e.2023.24.1.006>

- Castro, L. (2022). Un breve diagnóstico sobre la actividad de supervisión del OSCE en las compras públicas. *Ius et Praxis*. Obtenido de https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ius_et_Praxis/article/view/5449/5729
- Chopra, S., & Meindl, P. (2013). *Administración de la cadena de suministro*. Mexico: Pearson. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24567w/Sunil_Chopral.pdf
- Comas, S., & Romero, H. (2021). *Plan de mejoramiento para la gestión y el control de inventarios en la empresa Novedades Yolanda en la ciudad de Santa Marta*. Tesis de pregrado, Universidad Antonio Nariño, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.uan.edu.co/server/api/core/bitstreams/031530df-6405-4c49-936a-a03c1877ac4e/content>
- Contreras, O., Polo, D., & Montoya, G. (2022). Revisión de la Literatura sobre Gestión de Inventario en la Industria Textil. *Qantu Yachay - Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 21-54. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/94624294/16-libre.pdf?1669055654=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DRevision_de_la_Literatura_sobre_Gestion.pdf&Expires=1778771672&Signature=Z5x4B6Iigopl7jNeqbip9AvPtSvFSwvj24xuUV-syQefTxAHEPiWyTKQJSFD
- Córdova, I., Manguinuri, L., Farfán, S., & Carazas, R. (2022). La mejora de la rentabilidad mediante el control de inventario. *Revista Colón Ciencias, Tecnología y Negocios*. Obtenido de https://revistas.up.ac.pa/index.php/revista_colon_ctn/article/view/3105
- Delgado, J. (2021). *Diseño de un sistema de gestión de inventarios para la empresa ferretera Piamonte (Villavicencio)*. Tesis de Pregrado, Universidad Antonio Nariño, Colombia. Obtenido de

<https://repositorio.uan.edu.co/server/api/core/bitstreams/bcfd4ec-7d07-42b7-9652-3b979f3af457/content>

Díaz, M., & Ramírez, O. (2023). *Gestión de almacén y control de inventarios en la Constructora y Servicios Flores, Tarapoto 2023*. Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto.

doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/150414/Diaz_SM-M-Ramirez_BOS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flamarique, S. (2018). *Métodos de almacenamiento y gestión de las existencias*. Marge Books. Obtenido de https://www.cargoflores.com/wp-content/uploads/2018/07/1-M%C3%A9todos-almacenamiento-y-gestion-de-existencias_Cargo-Flores.pdf

Flores, C., Arévalo, J., Pérez, J., & Escalante, J. (2022). Gestión del inventario y el rendimiento financiero en las empresas automotrices, Tarapoto, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1631/2283>

Flores, J., Hurtado, R., & Montalvo, D. (2021). *Diseño de un sistema de gestión de inventarios basado en la metodología abc aplicado a la panadería y pastelería “integral” en la ciudad de Guayaquil*. Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/51880>

Ganchozo, L., Zhinin, J., & Arteaga, E. (2024). Control interno y su incidencia en la gestión de inventarios de la empresa "Distribuidora Delgado", Santo Domingo, 2024. *Revista de Investigación Científica, Social y Tecnológica*. Obtenido de [file:///C:/Users/vhmah/Downloads/Dialnet-ControlInternoYSuIncidenciaEnLaGestionDeInventario-10004601%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/vhmah/Downloads/Dialnet-ControlInternoYSuIncidenciaEnLaGestionDeInventario-10004601%20(1).pdf)

- García, J. (2022). *Implantación de sistema de clasificación ABC para mejorar la gestión de inventarios y la toma de decisiones en la empresa Argo artes gráficas*. Universidad Nacional Autónoma de México, México. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14330/TES01000830584>
- Guerra, L. (2024). Evaluación de la influencia de la gestión de inventarios en el rendimiento empresarial: Un estudio de caso. *Reflexiones Contables*, 19-25. doi:<https://doi.org/10.17981/cesta.05.02.2024.01>
- Heizer, J., & Render, B. (2009). *Principios de administracion de operaciones*. Mexico: Pearson educacion. Obtenido de <https://matrixeducacion.com/wp-content/uploads/2023/07/Libro-5-Heizer-and-Render-Principios-de-Operaciones.pdf>
- Heizer, J., & Render, B. (2014). *Administración de operaciones*. Pearson.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. 6). Mexico: Mc. Graw Hill Interamericana . Obtenido de <file:///C:/Users/Pc/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>
- Herrera, L., & Álvarez, D. (2024). Sistema de manejo de control de inventario y la gestión de bodegas en el comercial Osejos, cantón Jipijapa. *Ciencia y Desarrollo*. doi:<https://doi.org/10.21503/cyd.v27i4.2759>
- Huamán, W., Carrasco, S., & Rojas, T. (2023). Políticas del sistema de abastecimiento y gobernabilidad: un análisis del caso peruano. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 5-29. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v10i3.3671>

- Iglesias, A. (2012). *Manual de Gestión de Almacén*. Madrid, España: Balanced Life. Obtenido de <https://logispyme.com/wp-content/uploads/2012/10/manual-de-gestic3b3n-de-almacc3a9n.pdf>
- IMRD. (2017). *Procedimiento entradas de almacén*. Obtenido de https://www.imrdchia.gov.co/images/PROCEDIMIENTO_ENTRADA_Y_SALIDA_DE_ALMAC%C3%89N.pdf
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Pearson. Obtenido de https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf
- León et al. (2020). El control de inventarios en el sector camaronero. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i4.937>
- Marcillo, J., & Zambrano, E. (2023). Gestión de inventarios y su incidencia en las fiscalizaciones tributarias en el sector ferretero del cantón Manta, Ecuador. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*.
- Martínez, A., Jimenez, F., & González, E. (2022). La gestión de inventarios, una herramienta eficaz en la toma de decisiones. *Opuntia Brava*, 45-68. Obtenido de <https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/1632/1846>
- Meneses, J. (2024). *Elaboración de un plan de prevención de riesgos laborales aplicando la norma NTP 330 e implementación de señalética en la empresa Javtex ubicada en el cantón Pelileo*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.esPOCH.edu.ec:8080/server/api/core/bitstreams/129960ff-4c99-4481-b73b-416505bd614a/content>
- Montalvo, J., & Chavez, L. (2025). *El control interno y la gestión de inventario en una empresa de comercialización de productos químicos, San Juan de Lurigancho, 2025*.

- Universidad Privada del Norte, Lima. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/44318>
- Navarro, I. (2022). La evaluación institucional como estrategia para el mejoramiento continuo de la educación colombiana. *Praxis*. Obtenido de <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/praxis/article/view/4624/3829>
- Ojeda, R. (2020). *Desarrollo de un modelo de gestión de inventarios enfocado a la cadena de suministro*. Tesis de Pregrado, Universidad Autonoma de Nuevo Leon, Mexico. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/21985/1/1080315237.pdf>
- Paredes, L., Quispe, U., Ccama, F., Aguirre, K., Palomino, E., & Ramos, R. (2023). *Estudio de la gestión de inventario para el incremento de productividad en una empresa industrial*. Editorial EIDEC. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2023.108838>
- Peña, C., & Lozano, G. (2022). *Implementación de la gestión de inventarios para aumentar la productividad del área de almacén, empresa Sun Chemical Perú S.A.* ". Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima. doi:file:///C:/Users/Pc/Downloads/Pe%C3%B1a_ACE-Lozano_LGA-SD.pdf
- Quiroz, J., & Cardozo, R. (2024). *Implementación de gestión de almacén para mejorar la eficiencia del almacén de la empresa Grupo J & L S.A.C.* Universidad Ricardo Palma, Lima. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/8467>
- Render, B., Stair, R., Hanna, M., & Hale, T. (2016). *Métodos cuantitativos para los negocios*. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://www.mheducation.com/highered/product/operations-management-sustainability-supply-chain-management-heizer-render/M9780134422404.html>
- Rojas, J. (2024). *El control interno y la gestión del área de almacén en la Municipalidad Distrital de Echarati, 2021*. Universidad Tecnológica de los Andes, Cusco. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14512/942>

- Suarez, H. (2024). *El almacén en la cadena logística*. Obtenido de <https://www.studocu.com/es/document/ilerna/transporte-y-logistica/el-almacen-en-la-cadena-logistica/65941339>
- Sucno, T., & Colquehuanca, R. (2022). *Control de inventarios y gestión de almacenes en la Empresa Corporación Daylum S.A.C., Cusco periodo 2019*. Tesis de Pregrado, Universidad Andina del Cusco, Cusco. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/10925>
- Ugando, M., Parrales, B., & Bustos, D. (2022). Modelo de gestión de inventarios a través de mínimos y máximos en la empresa comercial "Muebles Chabelita". *ECA Sinergia*. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/3759/4580>
- Ulfe, S. (2020). *Sistema de control de inventario y la gestión del almacén en la empresa Almacenera Huancar S.A.C, Chiclayo*. Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53943>
- Valenzuela, C., Benalcázar, G., & Delgado, Z. (2024). Gestión de inventarios en organizaciones de emprendimiento: Una aproximación teórica. *Prohominum: Revista de Ciencias Sociales y Humanas*. Obtenido de <https://ve.scielo.org/pdf/prcsh/v6n2/2665-0169-prcsh-6-02-193.pdf>
- Vasquez, L., & Cerna, N. (2024). Implementación de estrategias de control de inventarios y gestión de almacenes para reducir costos operacionales en una empresa ferretera Peruana. *Praxis*. Obtenido de <https://proceedings.lacpei.org/index.php/lacpei/article/view/5272/5252>

Waters, D. (2003). *Inventory Control and Management*. Reino Unido: John Wiley & Sons

Ltd. Obtenido de <https://www.wiley.com/en-us/Inventory+Control+and+Management%2C+2nd+Edition-p-9780470858769>

Los anexos, panel fotográfico y otros documentos están resguardados en la oficina de repositorio digital institucional en la Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica de los Andes