



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Trabajo de Suficiencia Profesional

Ciclo de Deming para mejorar el control de inventarios en una empresa comercial,

Lima 2025

Para optar el Título Profesional de

Contador Público

Presentado por:

Autora Silva Saccaco, Ruth Talia

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-1377-1320>

Asesora: Mg. Chong Silva, Mabel Cecilia

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7676-1880>

Lima – Perú

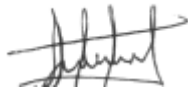
2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Ruth Talía Silva Saccaco egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios, Escuela Académica Profesional de **Negocios y Competitividad** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “**Ciclo de Deming para mejorar el control de inventarios en una empresa comercial, Lima 2025**” Asesorado por el docente: Chong Silva, Mabel, DNI 08123789 ORCID 0000-0002-7676-1880, tiene un índice de similitud de **15 (quince) %** con código OID: 14912:470251666, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

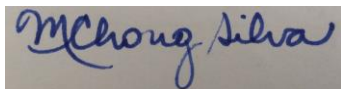
Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Ruth Talía Silva Saccaco Egresado
 DNI: 71832740

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Chong Silva, Mabel Asesor
 DNI: 08123789

Lima, 07 de marzo del 2025

Índice general

	Pág.
Dedicatoria.....	6
Resumen	7
Introducción.....	9
CAPÍTULO I: Antecedentes y descripción de la empresa.....	10
1.1 Reseña de la empresa.....	10
1.2 Ubicación y actividad empresarial	10
1.3 Misión, visión y valores de la empresa.....	11
1.4 Descripción del puesto desarrollado y su entorno	11
1.5 Problemática y objetivos trazados	13
CAPÍTULO II: Fundamento del tema elegido.....	16
2.1 Bases teóricas	16
2.2 Marco conceptual	17
2.3 Antecedentes	18
2.4. Justificación de la metodología elegida.....	20
CAPÍTULO III: Aporte y desarrollo de la experiencia.....	22
3.1 Diagnóstico de la situación problemática.....	22
3.2 Desarrollo de la experiencia	27
3.3 propuestas	30
3.4 Resultados.....	35
Conclusiones.....	36
Recomendaciones	37

Referencias	38
Anexos	41

Índice de tablas

	Pág.
<i>Tabla 1 Brecha técnica para mejorar el control de inventarios</i>	26
TABLA 2 PLANIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIOS	31
TABLA 3 CONCEPTO DE INVERSIÓN PARA MEJORAR EL CONTROL DE INVENTARIOS.....	34

Índice de figuras

	Pág.
FIGURA 1 LOGO DE LA EMPRESA.....	10
FIGURA 2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA EMPRESA FUENTE: GOOGLE MAPS	11
FIGURA 3 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	13
FIGURA 4 DIAGNÓSTICO DE LA PROBLEMÁTICA.....	23
FIGURA 5 DIAGNÓSTICO DE SOLUCIÓN	27
FIGURA 6 CICLO DE DEMING	30
FIGURA 7 IMPLEMENTACIÓN PARA MEJORAR EL CONTROL DE INVENTARIO; ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
FIGURA 8 SISTEMA ACSOFT ERP	32
FIGURA 9 COMPARACIÓN DE VENTAS	33

Dedicatoria

Dedico este informe de suficiencia profesional a mi madre por seguir confiando en mí y todo el apoyo incondicional que me dio. A mis hermanos por sus apoyos incondicionales, por los ánimos que me dieron en los momentos que necesitaba.

Resumen

El presente informe de suficiencia profesional tiene como objetivo general implementar el Ciclo de Deming para mejorar el control de inventarios en una empresa comercial en Lima. Para ello, se fundamenta en la teoría del Ciclo de Deming, la mejora continua de procesos mediante el ciclo PDCA y la teoría del control de inventarios, que sustentan las variables en estudio.

La metodología utilizada se basa en la aplicación del ciclo PDCA (planear, hacer, verificar y actuar), permitiendo la identificación y eliminación de problemas en el proceso de control de inventarios. La implementación de esta metodología se desarrolló a partir de la experiencia de dos años en el área de compra y venta de la empresa Thaly Market S.A.C.

Como resultado, se logró optimizar la gestión de inventarios mediante la implementación de estrategias y la asignación de funciones específicas, lo que generó una mejora en la eficiencia operativa y un incremento en la rentabilidad de la empresa. Se concluye que la aplicación del Ciclo de Deming y un sistema automatizado de control de inventarios permiten un registro más preciso de las existencias, contribuyendo a una gestión más eficiente.

Palabras clave: control de inventarios, Ciclo de Deming, mejora continua, eficiencia.

Abstract

The general objective of this professional sufficiency report is to implement the Deming Cycle to improve inventory control in a commercial company in Lima. For this purpose, it is based on the theory of the Deming Cycle, the continuous improvement of processes through the PDCA cycle and the theory of inventory control, which support the variables under study.

The methodology used is based on the application of the PDCA cycle (plan, do, check and act), allowing the identification and elimination of problems in the inventory control process. The implementation of this methodology was developed based on two years of experience in the purchase and sales area of the company Thaly Market S.A.C.

As a result, inventory management was optimized through the implementation of strategies and the assignment of specific functions, which generated an improvement in operational efficiency and an increase in the company's profitability. It is concluded that the application of the Deming Cycle and an automated inventory control system allow a more accurate record of inventories, contributing to a more efficient management.

Key words: inventory control, Deming Cycle, continuous improvement, efficiency.

Introducción

El presente informe de suficiencia profesional se basa en la experiencia laboral desarrollada en la empresa Thaly Market S.A.C., aplicando el Ciclo de Deming para mejorar el control de inventarios. El objetivo principal del estudio es implementar esta metodología en una empresa comercial en Lima, con el fin de optimizar la gestión de inventarios y mejorar la eficiencia operativa.

El documento se estructura en tres capítulos:

Capítulo I: Presenta el contexto y los antecedentes de la empresa, incluyendo su historia, ubicación, misión, visión y valores. También se describe el puesto desarrollado dentro de la organización y se identifican las principales problemáticas relacionadas con el control de inventarios.

Capítulo II: Aborda el marco teórico, sustentado en la teoría del Ciclo de Deming, la mejora continua de procesos mediante el ciclo PDCA y la teoría del control de inventarios. Asimismo, se detallan los antecedentes y la justificación de la metodología aplicada.

Capítulo III: Expone el desarrollo de la experiencia profesional, analizando los problemas detectados y proponiendo soluciones basadas en la metodología PDCA. Se presentan las estrategias implementadas y los resultados obtenidos, para finalmente plantear conclusiones y recomendaciones que contribuyan a una gestión eficiente del inventario.

A través de este estudio, se busca demostrar que la aplicación del Ciclo de Deming y la implementación de un sistema automatizado permiten optimizar el control de inventarios, reducir pérdidas y mejorar la rentabilidad empresarial.

CAPÍTULO I: Antecedentes y descripción de la empresa

1.1 Reseña de la empresa

El presente informe de suficiencia profesional se desarrolló en la empresa Thaly Market S.A.C., una organización dedicada a la comercialización de productos de primera necesidad, limpieza e higiene personal. Inició sus actividades el 20 de agosto de 2018, y actualmente opera bajo el régimen tributario MYPE.

La empresa se especializa en la venta al por mayor y menor, orientando sus operaciones a la satisfacción del cliente mediante un servicio eficiente y productos de calidad. En la figura 1 se podrá visualizar el logo de la empresa.

Figura 1

Logo de la empresa



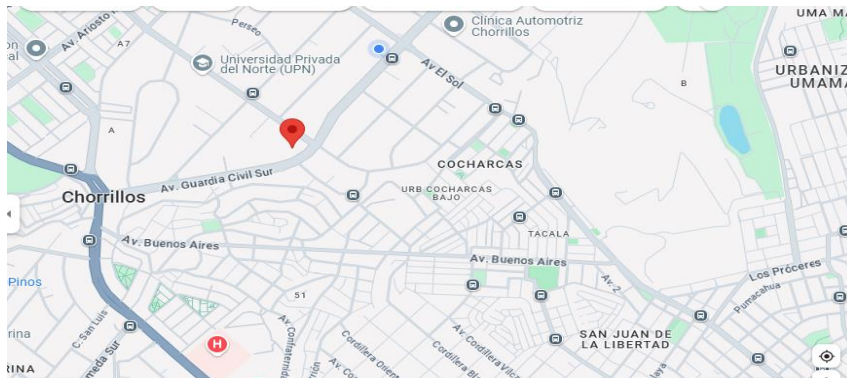
Nota: Thaly Market

1.2 Ubicación y actividad empresarial

Thaly Market S.A.C. tiene su sede fiscal en Av. Guardia Civil 430, Interior 165, La Campiña, Chorrillos, Lima, Perú. Su actividad principal es la comercialización de bienes de consumo masivo, con un enfoque en la eficiencia logística y el abastecimiento oportuno de sus clientes.

Figura 2

Ubicación geográfica de la empresa fuente: Google Mapa



Nota: Google maps

1.3 Misión, visión y valores de la empresa

Misión: Brindar una experiencia de compra excepcional, ofreciendo una variedad de productos a precios competitivos, con un servicio personalizado que garantice la satisfacción y bienestar de nuestros clientes.

Visión: Ser la empresa líder en el mercado de productos de consumo masivo, destacándonos por nuestra innovación, accesibilidad y responsabilidad social.

Valores de la empresa

- ✓ **Compromiso:** Todo el equipo está alineado con la visión y metas de la empresa, garantizando un desempeño eficiente.
- ✓ **Calidad:** Se prioriza la comercialización de productos de alta calidad para satisfacer las necesidades del cliente.
- ✓ **Vocación de servicio:** Se fomenta una atención amable y eficiente hacia los clientes.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Se promueve un ambiente laboral colaborativo que contribuya a la productividad y eficiencia de la empresa.

1.4 Descripción del puesto desarrollado y su entorno

Thaly Market se encuentra organizado como sigue:

Gerente general (mi puesto de trabajo)

El puesto desempeñado fue el de Gerente General, con la responsabilidad de liderar las operaciones y garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

Funciones principales:

- Definir la estrategia global de la empresa y asegurar su crecimiento y rentabilidad.
- Supervisar las operaciones diarias para garantizar su eficiencia y alineación con los objetivos organizacionales.
- Controlar los aspectos financieros, incluyendo ingresos, gastos y rentabilidad.
- Controlar los aspectos financieros de la compañía, incluyendo ingresos, gastos y rentabilidad.
- Implementar estrategias para mejorar la oferta de productos y la competitividad en el mercado.

Otras áreas clave de la empresa

Encargado de almacén: Responsable de la gestión y organización del inventario.

Funciones específicas:

- Supervisar entradas y salidas de productos.
- Coordinar la recepción de mercancías.
- Controlar el acceso al almacén para prevenir pérdidas.
- Analizar la demanda de productos para optimizar compras.

Ventas: Encargado de mejorar el rendimiento comercial de la empresa.

Funciones específicas

- Monitorear las actividades de los vendedores.
- Identificar necesidades del cliente y ofrecer soluciones.
- Capacitar al equipo de ventas para mejorar su desempeño.
- Analizar tendencias del mercado para ajustar estrategias comerciales.

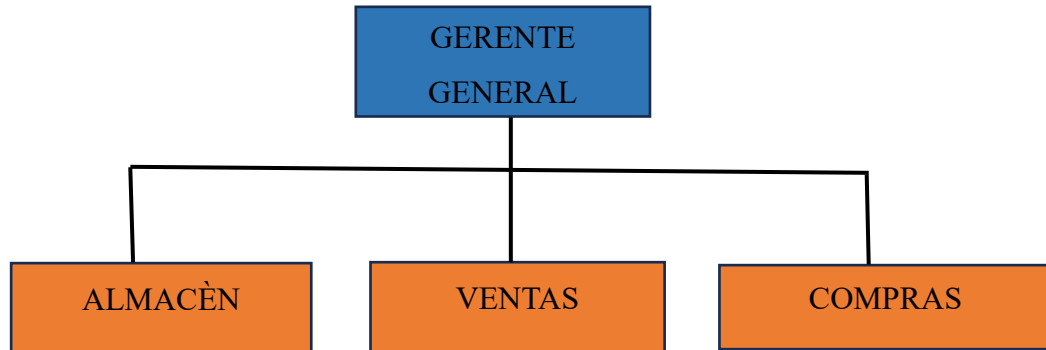
Compras: Responsable de gestionar las relaciones con proveedores.

Funciones específicas

- Negociar precios, condiciones de pago y tiempos de entrega.
- Emitir órdenes de compra y asegurar su cumplimiento.
- Evaluar la calidad y confiabilidad de los proveedores.
- Monitorear tendencias del mercado para optimizar adquisiciones.

Figura 3

Organigrama de la empresa



1.5 Problemática y objetivos trazados

El control de inventarios es un proceso de supervisar y gestionar las existencias de los productos o bienes dentro de una organización con la finalidad de asegurar que se mantenga niveles adecuados de inventario dentro del almacén. Sin embargo, enfrenta múltiples problemas a nivel de Europa, según avanza los años, ha centrado su atención en ejecutar la implementación de tecnología para el control de sus inventarios de esta manera transformar los procesos logísticos manuales en procedimientos automatizados y digitalizados, utilizando software especializados, sistemas de identificación por radiofrecuencia (RFID) debido a que existe la falta de control de planificación y distribución (Almudena, 2023).

En Asia, El control de inventarios ha avanzado significativamente, debido al crecimiento del comercio electrónico y la logística inversa, aunque ha enfrentado grandes retos uno de ellos es la infraestructura insuficiente, falta de medidas de seguridad, diversidad cultural y la competencia desleal (EAE Business School, 2021).

En Latinoamérica, el control de inventarios enfrenta diversos desafíos que afectan directamente a la eficiencia operativa de las organizaciones, uno de los principales problemas es el almacenamiento imperfecto de los productos, además de la inestabilidad economía y política que genera inquietud en la demanda de los productos, lo que aún mas complica la organización de niveles de inventario (The Logistics World, 2023).

Perú es el país que enfrenta mayores dificultades para mantener un control efectivo de sus inventarios, lo que contribuye a tener una rotación deficiente de sus mercaderías y genera que su capital esté inmovilizado, debido a que más del 40% de sus empresas son pequeñas y medianas.

Esta situación refleja una falta alarmante de adaptación tecnológica y una ineficiencia en la gestión empresarial, lo que afecta el desarrollo económico de la capital peruana (Ministerio de Economía y Finanzas, 2023).

Problemática detectada

El control de inventarios es un proceso fundamental para garantizar la disponibilidad de productos y optimizar la gestión financiera de la empresa. Sin embargo, Thaly Market S.A.C. enfrenta diversas dificultades en esta área, lo que genera impactos negativos en sus operaciones y resultados financieros.

Principales problemas identificados:

- Falta de un sistema automatizado: La empresa aún utiliza métodos manuales, lo que genera errores en el registro y control de inventarios.
- Deficiente control interno: No se cuenta con una categorización adecuada de los productos ni con un método de valuación eficiente.
- Falta de estructura organizativa: Existe una descoordinación entre las áreas de ventas y almacén, lo que provoca retrasos y errores en los despachos.
- Deficiencias en el seguimiento de despacho: El personal no cuenta con la capacitación adecuada, lo que afecta la entrega oportuna de productos.

Problema general

¿Cómo la implementación del Ciclo de Deming puede mejorar el control de inventarios en una empresa comercial en Lima?

Problemas específicos

PE1: ¿Cómo la planificación influye en la mejora del control de inventarios?

PE2: ¿De qué manera la definición de funciones optimiza el control de inventarios?

PE3: ¿Cómo verificar la efectividad del control de inventarios en la empresa?

PE4: ¿Qué acciones deben implementarse para mejorar la gestión de inventarios?

Objetivo general

Implementar el Ciclo de Deming para mejorar el control de inventarios en una empresa comercial en Lima.

Objetivos específicos

OE1: Planificar estrategias para optimizar el control de inventarios.

OE2: Definir funciones y responsabilidades claras para mejorar la gestión del inventario.

OE3: Verificar la efectividad del control de inventarios mediante indicadores clave.

OE4: Implementar acciones correctivas y de mejora continua para optimizar la gestión de inventarios.

CAPÍTULO II: Fundamento del tema elegido

2.1 Bases teóricas

Este estudio se basa en tres teorías fundamentales que sustentan la implementación del Ciclo de Deming para mejorar el control de inventarios:

Teoría Ciclo de Deming (PDCA)

Según Gutiérrez (2024), el Ciclo de Deming, también conocido como ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), es un enfoque sistemático para la mejora continua en la gestión de calidad. Se estructura en cuatro etapas:

Planificar: Identificación de áreas a mejorar y establecimiento de objetivos.

Hacer: Implementación de las soluciones planteadas.

Verificar: Análisis de los resultados obtenidos.

Actuar: Ajustes y mejoras en función del análisis previo.

Esta metodología permite a las empresas optimizar sus procesos y adaptarse a los cambios del entorno. Garvin (1987) destaca que su aplicación no solo mejora la calidad del producto, sino también la gestión organizacional.

Por último, contamos con el aporte de Kaoru y David (1985), indican que la teoría del Ciclo de Deming, en su enfoque de calidad total, se enfoca en mejorar continuamente en todos los aspectos de la organización, ya sea desde el proceso hasta la conclusión. Este enfoque destaca por su importancia en la participación en todos los niveles organizacionales y la formación constante para alcanzar la mejora continua. En conclusión, la teoría del Ciclo de Deming es esencial para cualquier tipo de empresa comercial que busque mejorar su eficiencia operativa, optimizar sus procesos internos y fomentar una cultura organizacional orientada hacia la excelencia de esta manera mejoraran también en la satisfacción del cliente.

Teoría de Mejora continua de procesos mediante el ciclo PDCA

Según García y Quispe (2003), esta teoría se basa en la aplicación del Ciclo de Deming para asegurar la optimización operativa dentro de las organizaciones. Besterfield (2023) enfatiza que la integración de sus fases fomenta una cultura organizacional orientada a la calidad, facilitando la identificación y corrección de errores.

Deming (1986) señala que este ciclo incrementa la participación activa del personal, promoviendo el compromiso y la mejora en la gestión. Ishikawa (1985) resalta la importancia de la retroalimentación constante, lo que permite realizar ajustes en tiempo real y mejorar la eficiencia operativa.

En conclusión, la teoría de mejora continua de procesos mediante el ciclo PDCA es muy importante en las empresas porque brinda una mejora continua en los procesos organizacionales promoviendo una gestión de calidad para alcanzar todos los objetivos trazados.

Teoría del Control de inventarios

López (2012) sostiene que un adecuado control de inventarios mejora la rentabilidad empresarial y minimiza desperdicios. Samaniego (2019) enfatiza la necesidad de contar con un control interno efectivo para evitar pérdidas por robos o deterioro.

Torres y Mederos (2004) destacan la clasificación de inventarios en normal, de seguridad y disponible, y sugieren el uso del método ABC para su gestión. Vera (2016) analiza métodos como PEPS y UEPS, fundamentales para mantener registros financieros precisos.

Finalmente, Graño (2023) indica que los sistemas automatizados mejoran la precisión en la toma de decisiones, reduciendo errores en los niveles de stock y mejorando la satisfacción del cliente. En conclusión, la teoría del Control de inventarios es muy importante en las empresas, debido a que agiliza el despacho de mercaderías y proporciona la información real de las existencias de esta manera mejora en su productividad y rentabilidad las empresas.

2.2 Marco conceptual

Para comprender mejor las variables en estudio, se presentan las siguientes definiciones clave:

Ciclo de Deming

Según Mancuso (2020), el Ciclo de Deming es una metodología de mejora continua que permite optimizar los procesos organizacionales mediante cuatro fases: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Obando (2022) resalta que su aplicación fomenta una mentalidad proactiva hacia la calidad e innovación.

Control de inventarios

Heizer y Render (2020) sostienen que una gestión eficiente de inventarios reduce costos de almacenamiento y evita la obsolescencia de productos. Chopra y Meindl (2021) enfatizan la importancia de un almacenamiento organizado para optimizar tiempos de entrega.

Eficiencia

Rodríguez (2020) define la eficiencia como el uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos empresariales.

Manual de Organización y Funciones (MOF)

Hernández (2023) señala que el MOF es un documento normativo que describe la estructura organizativa, funciones y jerarquías dentro de una empresa.

2.3 Antecedentes

Internacional

De acuerdo Morocho (2021), en su investigación tenía como objetivo la propuesta de mejora aplicando el Ciclo de Deming en el área de almacenamiento. La investigación realizada propone la implementación del ciclo Deming como un sistema de mejora continua, con la finalidad de reducir los tiempos improductivos que afectan al personal del sector de almacenamiento. Este propósito se concretó a través de una investigación aplicada y descriptiva, adoptando un diseño no experimental. Se recolectaron los datos requeridos para la evaluación del campo, integrando conocimientos y técnicas de ingeniería. Se planteó la implementación del modelo de cuatro etapas del ciclo Deming como solución. Este modelo proporciona un esquema estructurado para aplicar las medidas adecuadas, fundamentándose en la información preexistente. La principal orientación se estructura en cuatro etapas esenciales: planificación, implementación, verificación y acción (PHVA). Estas correctivas resultan en una reducción aproximada del 80% en los costos vinculados a los tiempos improductivos y disminuyen los periodos de producción medidas en 41 minutos. En consecuencia, se puede afirmar que la puesta en marcha del ciclo Deming resulta ventajosa tanto para la empresa como para el personal que opera en el sector de almacenamiento

Según Valencia y Sares (2022), en su investigación tuvieron como objetivo optimizar los procedimientos logísticos, considerando la identificación de estrategias administrativas que generaría un incremento en la productividad y eficiencia laboral. La recopilación de datos se realizó mediante encuestas y entrevistas, las cuales revelaron dificultades en los procesos logísticos

de la empresa, como la ausencia de procedimientos definidos, la ausencia de una ficha de recolección de datos, el peso de los paquetes al ser recibidos y la falta de formación adecuada para los supervisores. Estos inconvenientes han generado insatisfacción entre los clientes debido a pérdidas y retrasos en el envío. Para tratar estos problemas, se propone la implementación del ciclo Deming y la implementación de medidas correctivas, lo cual implicará un gasto de \$1,725.00.

Según Gonzales y Estefano (2022), en su investigación destacan la necesidad de implementar un sistema de control de inventarios en la empresa. Su relevancia radica en la necesidad de mejorar su productividad en su proceso del área del almacén ya que se identificó las causas de una mala gestión existe pérdidas de activos, que afectan la eficiencia de la organización. Es por ello, que propusieron la mejora en el control de sus inventarios mediante el desarrollo de procesos y funciones que permitirán gestionar de manera más eficiente sus activos. Esto conlleva implementar las actividades y procedimientos específicos para optimizar el control de inventarios, lo que, a su vez, facilitará la toma de decisiones y garantizará el cumplimiento de los objetivos de la empresa. En conclusión, se propone aplicar el Ciclo de Deming para optimizar la gestión y reducir pérdidas de activos.

Nacional

Según Quispe (2023), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo Ciclo de Deming para mejorar la gestión del almacén en una empresa privada, en la ciudad de Lima. Su relevancia radica en la necesidad de mejorar el control de sus inventarios en el almacén, debido al bajo control, una mala gestión en la distribución de productos y mala práctica en la planificación. Para analizar la productividad en la gestión del almacén, se utilizaron fichas de observación con el propósito de recolectar datos, y un enfoque cuantitativo y un diseño experimental para analizar los datos, revelando una mejora del 21,22% en el nivel de almacenamiento, un aumento significativo del 10,67% en el control de inventario y un valor del 9,44% en la distribución de productos. Se concluyó que efectivamente la implementación del ciclo de Deming mejora significativamente la eficiencia en la gestión de almacenes.

De acuerdo con Aspilcueta (2022), su investigación tuvo como objetivo diseñar una propuesta de una gestión logística basada en el Ciclo de Deming, centrándose en una empresa de la ciudad de Arequipa. Su relevancia radica en la necesidad de mejorar la empresa, debido a que

no tienen ningún plan de trabajo y en el almacén presentan varios problemas como robos, falta de categorización de productos, falta de señalización y el personal desconoce la capacidad de mercadería en el almacén. Para obtener el objetivo, el método de investigación fue inductivo, con nivel explicativo y una muestra de 10 trabajadores del área de logística, revelando una mejora de 30%, lo que indica que el proyecto es viable. En el área de almacén se realizó las mejoras respectivas implementando el ciclo de Deming lo que tuvo resultados favorables económicamente para la empresa lo cual se midió utilizando indicador económico y obtuvo 1.67 lo que indica que por cada sol invertido la empresa tendrá una ganancia de 0.67 céntimos. Se concluye que la implementación del ciclo de Deming tiene un impacto positivo económicamente y realiza mejoras en el área del almacén para la empresa.

Según Torres (2023), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo Ciclo de Deming para mejorar la gestión logística en una empresa privada, en la ciudad de Lima. Su relevancia radica en la necesidad de mejorar la gestión logística, para ello se utilizó un enfoque de investigación cuantitativa, con diseño preexperimental y tipo aplicada. Además, se aplicó la prueba de doble masa en el sistema SPSS para validar la consistencia del registro para los tres indicadores evaluados, se realizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, cuyas hipótesis fueron aceptadas para medir la eficacia y eficiencia de sus inventarios y realizar las mejoras en el área de logística debido a que hay una mala práctica en su centro de distribución lo cual tuvo una mejora de 15,97 % en su eficiencia, 29,35% de su eficacia. Asimismo, se concluye que aplicando el método del ciclo de Deming se mejoró la gestión logística y sus principales problemas en área de almacén y control de sus inventarios se mejoró en 12%.

2.4. Justificación de la metodología elegida.

La implementación del Ciclo de Deming en Thaly Market S.A.C. busca mejorar el control de inventarios, logrando beneficios como:

- Optimización del almacenamiento: La categorización de productos permitirá una gestión más eficiente del stock.
- Reducción de costos: Un mejor control de inventarios disminuirá pérdidas por productos vencidos o desordenados.
- Mayor eficiencia operativa: La automatización de procesos agilizará la gestión de inventarios, reduciendo errores humanos.

- Mejora en la satisfacción del cliente: Un control eficiente de inventarios garantizará disponibilidad de productos y entregas oportunas.
- Incremento en la rentabilidad: La optimización del inventario impactará positivamente en la rentabilidad de la empresa.

CAPÍTULO III: Aporte y desarrollo de la experiencia

Este capítulo se centra en los aportes clave y el desarrollo de la experiencia adquirida durante la investigación realizada en el contexto del Informe de Suficiencia Profesional. Como parte integral del proceso de investigación, es crucial evaluar y analizar los resultados obtenidos, así como reflexionar sobre el crecimiento y aprendizaje alcanzado a lo largo del desarrollo de la investigación.

El diagnóstico de la situación problemática evidenció diversas deficiencias en el control de inventarios en Thaly Market S.A.C., impactando negativamente en la gestión y rentabilidad de la empresa.

3.1 Diagnóstico de la situación problemática

El diagnóstico de la situación problemática evidenció diversas deficiencias en el control de inventarios en Thaly Market S.A.C., impactando negativamente en la gestión y rentabilidad de la empresa.

A través del análisis realizado, se identificaron los siguientes problemas principales:

P1: Falta de un sistema automatizado: La empresa aún gestiona su inventario de forma manual, lo que genera errores en los registros y dificulta la toma de decisiones.

P2: Deficiente control interno de inventario: Se observó una falta de categorización de productos, desconocimiento de métodos de valuación y registros inconsistentes.

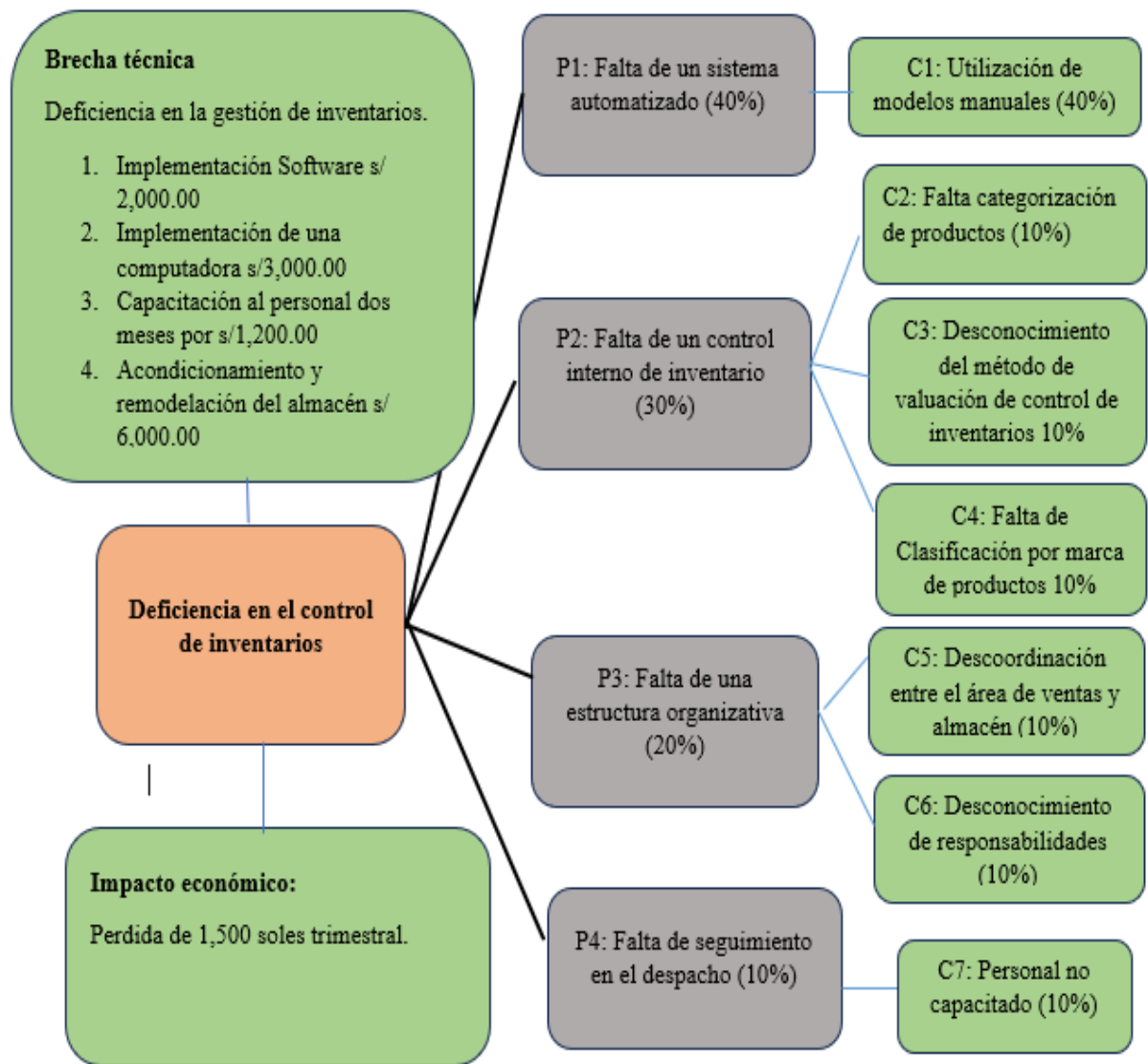
P3: Descoordinación entre el área de ventas y almacén: Se encontraron errores en la comunicación que generaban retrasos en los despachos y pérdidas de ventas.

P4: Deficiencias en el seguimiento de despacho: La falta de capacitación del personal ocasionaba entregas erróneas o incompletas. Por último, existe una brecha técnica que comprende para mejorar la deficiencia en la gestión de inventarios se necesita Implementación Software valorizado en s/ 2,000.00, Implementación de una computadora valorizado en s/3,000.00, Capacitación al personal valorizado en s/600.00, por último, Acondicionamiento y remodelación del almacén s/ 6,000.00 y para el impacto económico tiene una pérdida aproximada de 1,500 soles trimestrales.

Para solucionar estos problemas, se propuso la implementación del Ciclo de Deming (PDCA), con el objetivo de mejorar la eficiencia en el control de inventarios y optimizar los recursos de la empresa.

Figura 4

Diagnóstico de la problemática



En la empresa Thaly Market, se ha revisado las causas del problema a continuación se detallan:

✓ P1: La falta de un sistema automatizado, generado por las siguientes causas:

Causa 1: Utilización de modelos manuales, se ha revisado el cuaderno físico donde se registran los movimientos del almacén del periodo de agosto 2023 a septiembre del año 2024 y se ha constatado que de los 720 guías emitidas por los proveedores de ese mismo periodo solo se registran el 40% (288).

Por lo que se considera que para mejorar el control de inventarios se debería migrar de un sistema manual a un software para de esta manera tener un control más completo de las mercaderías.

- ✓ P2: La falta de un control interno de inventario, generado por:
- ✓ C2: La falta de categorización de productos, en el año 2021 se generó una tabla de categorización de productos, se ha revisado la tabla de categorización de productos del periodo agosto 2023 a septiembre del año 2024 y se ha encontrado que de los 600 ítems que maneja el negocio solo 300 productos cuentan con un código, los demás no tienen código o se incluyen en los existentes.

C3: El desconocimiento de métodos de valuación de inventario, se ha revisado el cuaderno de ingresos y salidas de mercadería del periodo de agosto 2023 a septiembre del año 2024 y se ha encontrado el personal registra indistintamente en cualquier parte los ingresos y salidas, esto se ha contrastado con las guías de producto.

C4: La falta de Clasificación por marca de productos, en el periodo de agosto 2023 a septiembre del año 2024 se ha encontrado que el registro manual no concuerda con las ventas, el personal no clasifica como corresponde respecto a las marcas de los productos. De cada diez marcas de productos que se despachaba 2 marcas de producto lo pasaba como una sola marca.

Para poder mejorar el control interno de inventarios se debe mejorar la categorización y clasificación por productos para de esta manera facilitar el despacho inmediato de las mercaderías que se requieren.

- ✓ P3: La falta de una estructura organizativa, generado por:
- ✓ C5: La descoordinación entre el área de ventas y almacén, en el periodo agosto 2023 a septiembre del año 2024 se ha reportado quejas de que su pedido no fue atendido, entonces se ha comparado el reporte, área de ventas y despacho del almacén. De cada 40 pedidos que se realizaba por llamada, cuatro no fueron atendidos por que el área de ventas no lo reporto ò almacén no verifico el pedido, entonces se encontró una descoordinación entre el área ventas y almacén.

C6: El desconocimiento de responsabilidades, se ha revisado las cámaras de seguridad en el área de almacén por recibir quejas y se encontró que en el periodo agosto 2023 a

septiembre del año 2024 que el personal trata de realizar las mismas actividades que su compañero, mas no las tareas que se les asigna. Lo que perjudica a la empresa en su operabilidad.

Para poder mejorar este problema que acontece se necesita mejorar la coordinación entre las áreas de ventas y almacén.

- ✓ P4: La falta de seguimiento en el despacho es generado por:
- ✓ C7: Personal no capacitado, en el periodo de agosto 2023 a septiembre del año 2024 se encontró quejas en el cuaderno de reclamos del área de ventas, de que sus pedidos de los clientes no les llego completo, envió de otra marca de productos, no le llego en el tiempo indicado. Esto sucedía de los cuarenta pedidos de los clientes por llamada al mes, cuatro de ellos reportaban su queja.

Por lo que se considera, que para mejorar la falta de seguimiento en el despacho se necesita realizar una capacitación al personal para que esta manera sepan sus funciones y procedimientos a seguir en el trabajo.

Brecha técnica

Se ha considerado implementar un software ACSOFT ERP y se estima que este software cuesta s/ 2,000.00 y que se va demorar implementar dos semanas y para el funcionamiento de este se necesita una computadora que cuesta s/3,000.00. La capacitación al personal se realizará una vez al mes por dos meses para que de esta manera dominen el software.

Acondicionamiento y remodelación del almacén se está evaluando realizar una remodelación en el local y acondicionar con estanterías que permitan maximizar el espacio, mejor iluminación y ventilación lo que permitirá llevar un mejor orden y clasificación de productos, todo esta tendrá un costo de s/6,000.00 toda la obra completa y el trabajo durara 20 días.

Tabla 1

Brecha técnica para mejorar el control de inventarios

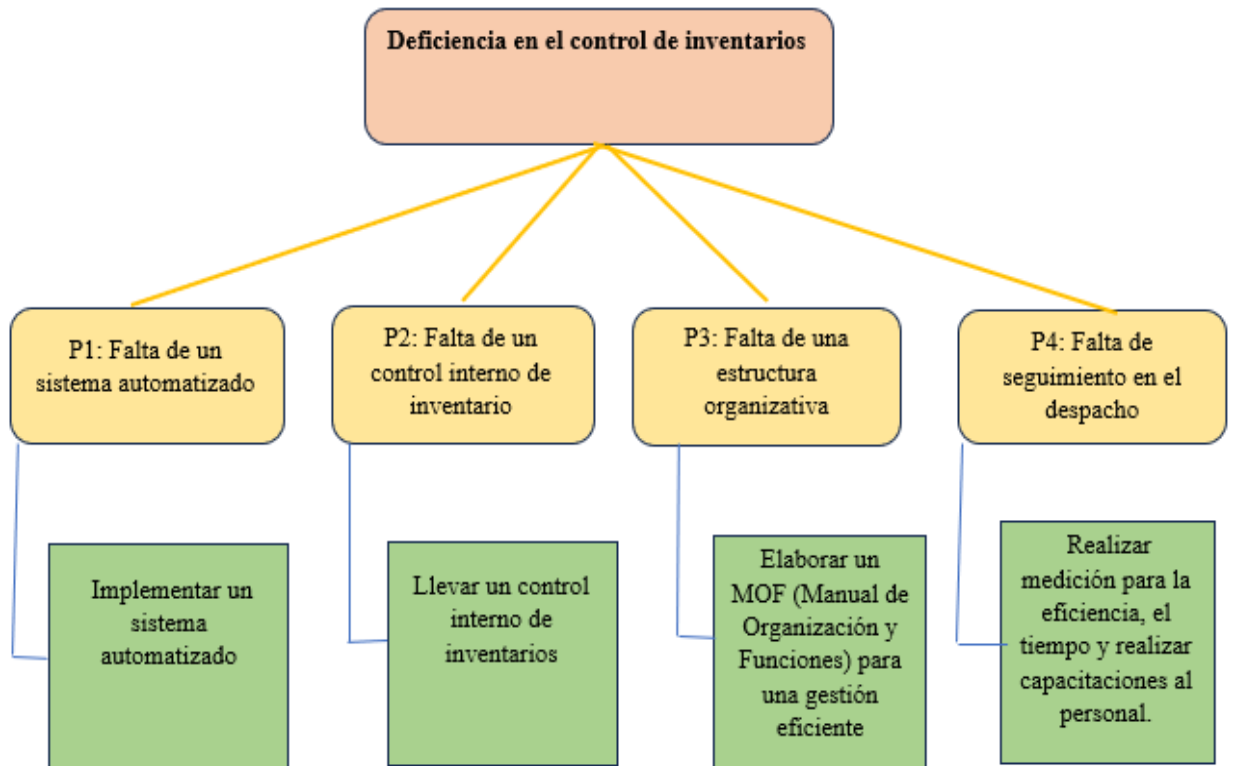
Actividad	Descripción	Impacto económico
Implementación de un software	software ACSOFT ERP	S/2,000
Implementación de una computadora	Para el funcionamiento del sistema ACSOFT ERP se necesita una computadora	S/3,000
Capacitación al personal	Para el manejo del sistema se capacitará al personal dos veces una vez al mes	S/1,200
Acondicionamiento y remodelación del almacén	Remodelación y acondicionamiento de estanterías	S/6,000
Brecha técnica		S/12,200

Impacto económico: del periodo de agosto 2023 a septiembre del año 2024 se hizo un inventario físico en el área del almacén y se detectó que los 620 productos 60 estaban vencidas, lo que representa una pérdida económica por el monto de s/ 1,500.00 trimestrales

En la siguiente figura 5 se presenta las mejoras que se va a realizar en el control de inventarios.

Figura 5

Diagnóstico de solución



La empresa como problema principal tiene deficiencia en el control de inventarios, para mejorar se necesita implementar un sistema automatizado, llevar a cabo un control interno de inventarios, elaborar un Manual de Organización y Funciones (MOF), para una gestión eficiente se debe medir la eficiencia y realizar capacitaciones. Todo lo mencionado afecta directamente área comercial y a la capacidad de alcanzar metas y objetivos de la empresa.

3.2 Desarrollo de la experiencia

En el mes de marzo de 2020, empecé con mis practicas preprofesionales en la empresa Willy la empresa se dedicaba al rubro de comercio, mi trabajo era realizar el llenado de las facturas de compra y venta al Excel, y archivar documentos en sus respectivas carpetas.

En el mes de junio del año 2021 ingrese a trabajar a la empresa Thaly Market, donde realice diversos roles como:

Jefe de ventas

Cuando ingrese a trabajar a la empresa fue por una recomendación y trabaje primero en la sección de atención al cliente donde ofrecía productos y promociones, un mes después me ascendieron como jefe de ventas y mi principal función era llegar a la meta de venta junto a mi equipo de trabajo, por lo tanto tenían que identificar las necesidades de los clientes para de esta manera ofrecer productos que se ajusten a lo que buscan, también tenía que gestionar el inventario para colaborar y verificar la disponibilidad del producto para de esta manera elaborar mi reporte de ventas.

Asesor de compra

Mi principal trabajo era evaluar a los proveedores, comparando la calidad, precios de los productos, servicio y fiabilidad para posteriormente realizar las negociaciones con los proveedores acerca de los precios, condiciones de pago y plazos de entrega para de esta manera generar orden de compras. Como también mantener un monitoreo acerca de las tendencias y precios en el mercado.

Gerente general

Es el puesto donde en octubre del 2024 me ascendieron y mi principal responsabilidad es dirigir todas las operaciones de la empresa para de esta manera alcanzar los objetivos. En este campo mi función es mantener la competitividad en el mercado, así como también desarrollar estrategias con nuevos productos y mejorar los existentes asegurando las operaciones sean rentables y estén alineadas con los objetivos que se quiere lograr.

Análisis de la experiencia

durante el tiempo que estoy laborando en la empresa me di cuenta de que el principal problema es que no cuenta con buen control de inventarios en su almacén, si no tienen buen control de inventarios surgen varios problemas lo que afecta en su operación de la empresa, como también su rentabilidad. Esta área directamente no lo labore, pero si estaba relacionada directamente y cada vez acontecía diferentes problemas si no faltaba mercadería, había exceso y demasiadas mermas

de productos. Entonces siempre trataba de sugerir al gerente para que puedan implementar un sistema adecuado de control de inventarios para mejorar el servicio del cliente, pero no tomaba mucho interés ya que era una persona mayor y no estaba acostumbrado a la tecnología. En octubre del 2024 me dieron el cargo de Gerente general es ahí donde empezamos a implementar un sistema para control de inventarios.

Al implementar el sistema de control de inventarios en la empresa Thaly Market, busca lograr la mejora continua en todos los aspectos del servicio al cliente, esto nos ayudara cumplir con las expectativas de los clientes, como también oportunidades para innovar y ofrecer un mejor servicio.

Aportes

El desarrollo de la experiencia laboral en Thaly Market S.A.C. permitió aplicar diversas estrategias para mejorar la gestión de inventarios y la operatividad de la empresa.

En mi experiencia laboral en la empresa, me ha ayudado a fortalecer mis habilidades y conocimientos en los procesos de trabajo. Ya contaba con una visión completa del negocio y la empresa tiene varios problemas y en ese periodo que trabajé pude aportar de la siguiente manera:

Cuando trabajé en el área de ventas solo se atendía en tienda de manera físico, durante mi gestión implementamos el servicio de delivery donde a través de llamadas y vía wasap los clientes podían realizar su pedido. Además, se implementó una caja registradora de billetes lo que ayudo a tener mejor control, asimismo se compró un POS para que puedan pagar con tarjetas de crédito y débito y se aceptan yape y plin al momento de cobrar.

En el área de compra comprábamos a las distribuidoras que llegaban a tienda, durante mi gestión empezamos averiguar más y compramos a otras distribuidoras que tenían un mejor precio y mejores surtidos de productos, asimismo también nos aliamos con las distribuidoras de Alicorp y gloria que nos dio la facilidad de trabajar con crédito de quince días de esta manera podíamos tener precios mayoristas.

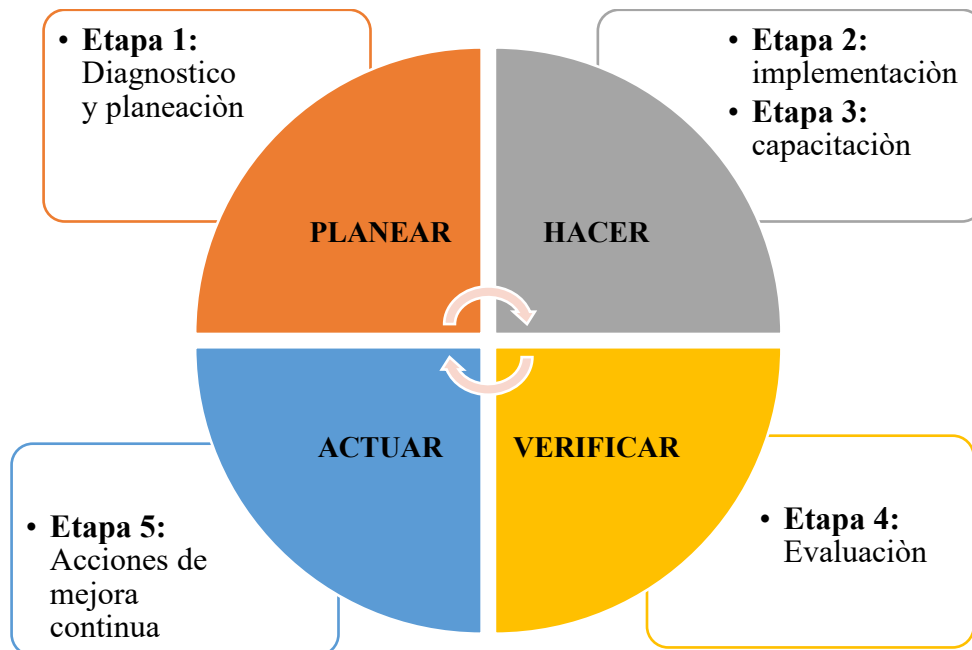
En conclusión, se propone aplicar el Ciclo de Deming para mejorar el control de inventarios. Esta estrategia esta alineada con la visión de la empresa y los objetivos con la finalidad de lograr un crecimiento y rentabilidad.

3.3 propuestas

Durante mi trayectoria en la empresa, asumí diferentes roles que me permitieron conocer de cerca las deficiencias en el control de inventarios. Al identificar estos problemas, propuse la aplicación del Ciclo de Deming, el cual se implementó de la siguiente manera. En la siguiente figura 6 se menciona los cuatro pasos que se va a desarrollar:

Figura 6

Ciclo de Deming



- **Planear:** Se identificaron los problemas en el control de inventarios y se propuso la implementación de un sistema automatizado y la definición de responsabilidades.
- **Hacer:** Se capacitará al personal en el uso de herramientas de control de inventarios y en la importancia de registrar correctamente las existencias.
- **Verificar:** Se analizarán los resultados de la implementación, evaluando si las mejoras redujeron errores en los registros y optimizaron los tiempos de despacho.
- **Actuar:** Se realizará acciones de mejora donde se implementará medidas correctivas en las deficiencias del control de inventarios.

OE1: Planificar estrategias para optimizar el control de inventarios.

Planear: En la empresa actualmente su principal problema es el control de inventarios, y su principal objetivo es mejorar el control de inventarios aplicando el ciclo de Deming. por lo tanto, se necesita mejorar el área de almacén para que la empresa tenga mejor rentabilidad, y para ello en la figura 7 se detalla la planificación a realizarse:

*Tabla 2
planificación de estrategias para optimizar el control de inventarios*

Actividad	Descripción
Registro de inventario	Implementara un software ACSOFT ERP
Llevar un control interno de inventarios	Para el funcionamiento del sistema ACSOFT ERP se implementará una computadora.
Capacitación del personal	Se llevará a cabo sesiones de formación en control de inventarios, gestión de despachos y uso del software de gestión.
Reestructuración organizativa	Se definirán funciones específicas para cada área, estableciendo responsabilidades claras para evitar errores en el manejo del inventario.
Optimización del almacenamiento	Se implementó un sistema de clasificación de productos por categorías y marcas, facilitando la gestión del stock.
Remodelación y acondicionamiento de estanterías	Implementar con remodelación y acondicionamiento de estanterías al almacén

OE2: Definir funciones y responsabilidades claras para mejorar la gestión del inventario.

Hacer: posterior a la planificación lo que se va a realizar en la empresa es trabajar con el sistema ACSOFT ERP, es un Software de gestión empresarial con amplias funcionalidades que nos va a

ayudar a tener un buen control de inventarios en tiempo real, con un control más preciso de las mercaderías y facilitara la localización de los productos, para ello en la figura 8 se visualizara el sistema.

Asimismo, se realizará capacitaciones al personal implementando MOF (Manual de Organización y Funciones), lo que aportara que cada trabajador sepa cuáles son sus funciones, así evitaremos confusiones y malentendidos, en el **anexo 1** se encontrara plan de capacitaciones. De esta manera estén actualizados con el sistema y objetivos de la empresa. A continuación, se menciona las funciones de las principales áreas que están relacionados con el control de inventarios. En el **anexo 2** se puede visualizar sus funciones de cada área.

Figura 7

sistema ACSOFT ERP



Nota: sistema de Gestión empresarial

OE3: Verificar la efectividad del control de inventarios mediante indicadores clave.

Verificar: En esta etapa se evaluará el desempeño de los trabajadores después de las capacitaciones, si se adaptan al manejo del sistema ACSOFT ERP, y si el sistema es adecuado para llevar el control y gestión de inventarios de esta manera tomar decisiones. Asimismo, se evaluará si la empresa tuvo mejor impacto económico con las mejoras realizadas.

Como se puede apreciar en la **figura N 9** desde el mes de enero hasta el mes de noviembre del año 2024 la empresa genero sus ingresos de manera constante, y hay un incremento significativo en el mes de diciembre debido a la campaña navideña y mejoras realizadas en la empresa, donde la venta de productos de primera necesidad tiene mayor demanda.

Figura 8

Ventas de enero a diciembre del año 2024



Nota: Adaptado de Archivos Internos de la empresa.

Para realizar la implementación en el control de inventarios se requiere la evaluación económica que es lo más importante. En la tabla 3, se puede observar el resumen por concepto de inversión.

Tabla 3

Concepto de inversión para mejorar el control de inventarios

Actividad	Impacto económico
sistema ACSOFT ERP	S/2,000
Computadora	S/3,000
Capacitación al personal	S/1,200
Acondicionamiento con estanterías y remodelación del almacén	S/6,000
	S/12,200

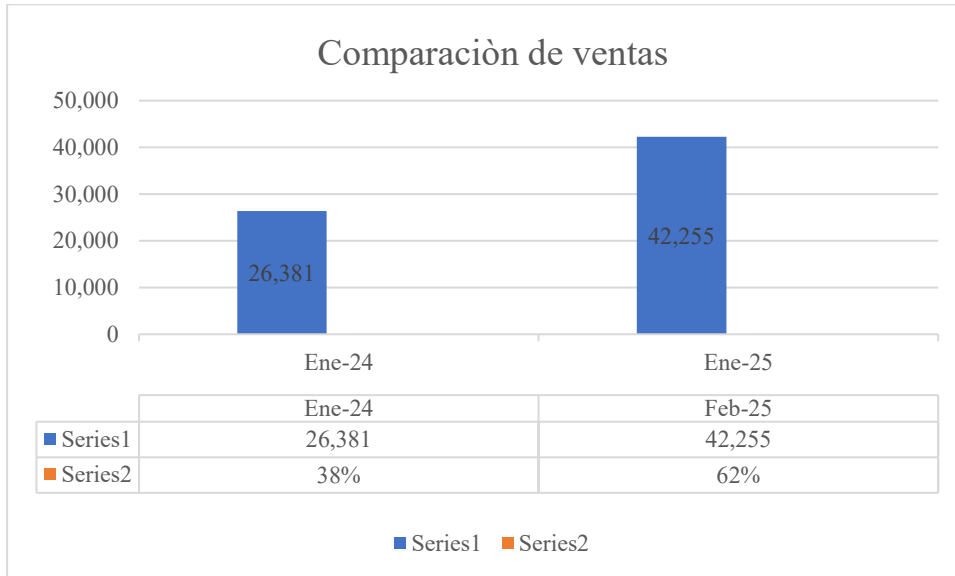
Para esta implementación se utilizará capital propio, con la finalidad de mejorar el control de inventarios en la empresa.

OE4: Implementar acciones correctivas y de mejora continua para optimizar la gestión de inventarios.

Actuar: Se ajustaron las estrategias según los resultados obtenidos, reforzando las capacitaciones y mejorando los procedimientos internos.

A lo largo del proceso, se complementaron acciones concretas, como la adquisición de un software de gestión de inventarios (ACSOFT ERP), la creación de un Manual de Organización y Funciones (MOF) y la capacitación continua del personal. En la figura 10 se puede apreciar como a raíz de las mejoras realizadas la venta incremento significativamente en el periodo de enero 2025, por lo tanto, se debe continuar implementando el Ciclo de Deming en las diferentes áreas de la empresa para lograr un desarrollo sostenible.

Figura 9
Comparación de ventas



Como se puede apreciar en esta figura la venta del mes de enero del 2024 fue 38%, a diferencia de enero del 2025 incremento en un 62%. Entonces hay un incremento del 24% de venta con las mejoras realizadas.

3.4 Resultados

Los resultados obtenidos tras la implementación del Ciclo de Deming en el control de inventarios fueron positivos y demostraron mejoras significativas en la gestión de la empresa.

Reducción de errores en el control de inventarios: La implementación del software de gestión permitió un registro más preciso de las existencias.

Optimización del tiempo de despacho: La mejora en la comunicación entre las áreas de ventas y almacén redujo los tiempos de entrega.

Incremento en la rentabilidad: La reducción de pérdidas por errores en el inventario generó un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa, con un 24% de ingreso.

Mejor eficiencia operativa: La capacitación del personal permitió una mejor ejecución de los procedimientos internos.

Se concluye que la aplicación del Ciclo de Deming contribuyó a la mejora del control de inventarios, optimizando los procesos y fortaleciendo la gestión organizacional en Thaly Market S.A.C.

Conclusiones

Primero: Se propuso implementar el ciclo de Deming para mejorar el control de inventarios en la empresa Thaly Market S.A.C. lo que permitió mejorar la precisión en el registro de inventarios, reducir pérdidas y optimizar el tiempo de respuesta a los clientes.

Segundo: En el informe realizado sobre la implementación del Ciclo de Deming para mejorar el control de inventarios en una empresa comercial, Lima 2025 se demostró que la planeación del control de inventario es importante porque brinda una oportunidad estratégica para optimizar la rentabilidad y la eficiencia operativa. Al adoptar el ciclo de Deming y la implementación de un sistema automatizado para el control de inventarios, podemos contar con un registro más preciso y confiable de las existencias, lo que permitirá una verificación mensual más efectiva.

Tercero: La implementación del Ciclo de Deming en su fase “Hacer” se demostró que adoptando el MOF (Manual de Organización y Funciones) asegura que cada empleado este alineado con sus responsabilidades bien definidas en las áreas de almacén, ventas y compras. Lo que establece un control más efectivo de inventarios, asegurando una gestión más eficiente y colaborativa, fomentando un entorno de trabajo proactivo y orientado a resultados.

Cuarto: La implementación del Ciclo de Deming en su fase “Verificar” se demostró que es un proceso importante que permite evaluar el desempeño del personal capacitado en el uso del sistema ACSOFT ERP, sino que también la eficacia de este sistema en el control de inventarios, los resultados que se obtuvieron se ven reflejados en el informe de ingresos, lo que demuestra un notable crecimiento en las ventas de campaña navideña.

Quinto: La implementación del Ciclo de Deming en su fase “Actuar” se demostró que permite identificar y corregir la eficiencia operativa reduciendo los costos para transformar el manejo del control de inventarios en una ventaja competitiva e impulse el crecimiento del negocio.

Recomendaciones

Primero: Se recomienda al gerente general y al dueño de la empresa continuar aplicando el ciclo de Deming en distintas áreas, para mejorar la operatividad de la empresa.

Segundo: Se recomienda a gerente general coordinar con el dueño para realizar la implementación del Ciclo de Deming en la fase “planear” una mejora en el control de inventarios, porque permitirá gestionar operaciones internas de la empresa.

Tercero: Se recomienda al gerente general realizar la implementación del Ciclo de Deming en la fase “Hacer” realizar una estructura correcta mediante la implementación del MOF (Manual de Organización y Funciones), para que los trabajadores de la empresa se adapten con facilidad a los cambios que se produzcan en su entorno, mejorando la competitividad de la empresa

Cuarto: Se recomienda al gerente general realizar la implementación del Ciclo de Deming para la etapa “verificar” en el área de almacén, con la finalidad de reducir pérdidas de mercaderías implementando monitoreo mensual para optimizar el control de inventarios.

Quinto: Se recomienda al gerente general realizar la implementación del Ciclo de Deming para la fase “Actuar”, es necesario monitorear cada área y personal en específico de manera mensual, con la finalidad de tener una mejora continua en la empresa.

Referencias

- Almudena, G. (2024). *Los 11 mejores software gestión de almacenes (SGA) en 2024*. Holded.
<https://www.holded.com/es/blog/software-gestion-de-almacenes>
- Aspilcueta, M. (2022). *propuesta de una gestión logística basada en el Ciclo de Deming en la empresa Heraven, Arequipa*.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13574/3/IV_FIN_108_TE_Aspilcueta_Avendano_2023.pdf
- Besterfield, D., Besterfield, C., Besterfield, G., Besterfield, M., & Urdhaheshe, H. (2023). *Gestión de calidad total*. Pearson Education.
<https://books.google.com.pe/books?id=6kH2FX2B00MC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Chopra, & Meindl. (2021). *Gestión de la cadena de suministros: procesos, asociaciones y rendimiento*. Pearson.
https://www.researchgate.net/publication/247674861_Supply_Chain_Management_Strategy_Planning_Operation
- Deming, W. (1982). *Calidad, Productividad y competitividad La Salida de la Crisis*. (N. Jesus, Trad.) Cambridge University Press.
<https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- EAE Business School. (2021). *Retos en Supply Chain*. Blog de EAE Business School.
<https://doi.org/https://retos-operaciones-logistica.eae.es/gestion-de-almacenes-todo-lo-que-hay-que-saber/>
- Garcia, M., Quispe, C., & Raez, L. (01 de Agosto de 2003). *Mejora Continua de la Calidad Procesos*. Industrial Data: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>
- Garvin, D. (1987). *Competing on the Eight Dimensions of Quality*. Harvard Business Review.
https://slunik.slu.se/kursfiler/F%C3%960349/10294.1314/Garvin_8_qual_dim.pdf

- Gonzales, A., & Estefano, M. (2022). *Análisis de mejora continua para un sistema de control de inventarios en compañías de transporte en la ciudad de Guayaquil*.
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9263497.pdf>
- Gutiérrez. (17 de junio de 2024). *¿Que es el ciclo de Deming y como puede mejorar tu negocio?*
<https://asociaciondec.org/blog-dec/que-es-el-ciclo-deming-y-como-puede-mejorar-tu-negocio/65946/>
- Heizer, J., & Render, B. (2020). *Gestión de operaciones: sostenibilidad y gestión de suministros 13. edición*. Pearson. <https://doi.org/https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/operations-management-sustainability-and-supply-chain-management/P200000005918/9780135662083>
- Hernández. (2023). *Editorial: Desempeño laboral y bienestar*. Revista Venezolana de gerencia, 28(101). <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.1>
- Kaoru Ishikawa y David Jhon. (1985). *¿Que es el control de calidad total ? modalidad Japonesa. norma. ¿Que es es control de calidad total?:*
https://books.google.com.pe/books?id=MWGOXKteTQwC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- López, J. (2012). *Gestión de la Cadena de Suministro*. FUOC.
https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/71186/3/Supply%20Chain%20Management_M%C3%B3dulo%201_Supply%20Chain%20Management.pdf
- Mancuzo, G. (5 de diciembre de 2020). *Ciclo de Deming*.
<https://blog.comparasoftware.com/ciclo-de-deming/>
- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, M. (2023). *Informe sobre la Gestión Empresarial*.
<https://www.mef.gob.pe>
- Morocho, S. (2021). *Análisis y propuesta de mejora aplicando el Ciclo Deming en el área de almacenamiento de la Empresa Inlog S.A (Ingeniero Industrial)*. Repositorio institucional de la Universidad de Guayaquil.
<https://doi.org/https://repositorio.ug.edu.ec/items/2e0bc721-c2c9-4875-bddb-34b8876df015>
- Obando. (2022). *Ciclo de Deming o PDCA: qué es y cómo llevarlo a la práctica*. HubSpot.
<https://blog.hubspot.es/sales/tecnicas-de-organizacion>

- Quispe, A. (2023). *Ciclo de deming para mejorar la gestión del almacén en una empresa privada. para optar el título profesional de Ingeniero Industrial*.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/85649f4c-d3c5-4225-93f2-b2ed5e0c9e11/content>
- Render, B., & Heizer, J. (2023). *gestión de operaciones: sostenibilidad y gestión de la cadena de suministros, 14. edición*. Pearson. <https://doi.org/https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/operations-management-sustainability-and-supply-chain-management/P200000007031/9780137649136>
- Samaniego, H. (2019). *Un modelo para el control de inventarios utilizando dinámica de sistemas*. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1305/1190>
- The Logistics World. (2023). *Optimización de la gestión de inventarios en la cadena de suministro latinoamericana*. <https://doi.org/https://thelogisticsworld.com/logistica-y-distribucion/como-implementar-una-gestion-de-existencias-eficiente-en-la-cadena-de-suministro-latinoamericana/>
- Torres, L. (2023). *Ciclo de Deming para mejorar la gestión logística en una empresa privada*. .
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4e88c30c-3253-4771-bac0-1883f972eb5a/content>
- Valencia, J., & Sares, A. (2022 de marzo de 2022). *Propuesta de mejora del proceso logístico del área de documentos de la empresa Tramacoexpress*.
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/23934>
- Vera, M. M. (2016). *El método promedio ponderado como herramienta para el control de inventarios registrados en la Tarjeta Kardex y Libro Diario*.
https://scholar.google.com.br/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=9B9hlIEAAAJ&citation_for_view=9B9hlIEAAAJ:UebtZRa9Y70C

Anexos

Anexo N.º 1

Modelo del proceso de capacitación

	SEM 3		SEM 4		SEM 5		SEM 6		SEM 7	
Capacitaciones	L	Mi	L	Mi	L	Mi	L	Mi	L	Mi
Orientación del sistema										
Funciones										
Establecer parámetros										

En la figura 1 se puede observar el modelo que se propone para realizar las capacitaciones en la empresa. Asimismo, se debe tener en cuenta al preparar las capacitaciones lo siguiente:

- Deben ser planeadas con anticipación.
- Tiene que llevarse a cabo dos veces, una vez al mes.
- El personal capacitado debe interactuar y realizar lluvia de ideas.

Anexo N.º 2

Formato de manual de funciones área de ventas

1.1	Identificación	
	Nombre del puesto	Encargado de Ventas
	Unidad orgánica	Ventas
	Cargo del jefe directo	Gerente General

1.2	Funciones específicas
	Monitorear las actividades diarias de los vendedores.
	Identificar las necesidades de los clientes para ofrecer productos que se ajusten a lo que buscan.
	Proporcionar capacitaciones continuo a los vendedores para mejorar sus habilidades y puedan ofrecer un mejor servicio al cliente.
	Monitorear las tendencias y las necesidades del cliente.

Formato de manual de funciones área de compras

2.1	Identificación	
	Nombre del puesto	Encargado de compras
	Unidad orgánica	Compras
	Cargo del jefe directo	Gerente General

2.2	Funciones específicas
	Negociar los precios, condiciones de pago y los plazos de entrega.
	Emitir órdenes de compra, asegurando que los proveedores entreguen los productos conforme a las necesidades de la empresa.
	Evaluar a los proveedores, comparando calidad, precio, servicio y fiabilidad.
	Monitoreo constante de los mercados para estar al tanto de las tendencias, precios y condiciones del mercado.

Formato de manual de funciones área de almacén

3.1	Identificación	
	Nombre del puesto	Encargado de almacén
	Unidad orgánica	Almacén
	Cargo del jefe directo	Gerente General

2.2	Funciones específicas	
	Supervisar las entradas y salidas de productos del almacén.	
	Coordinar la recepción de mercancías.	
	Controlar el acceso al almacén para prevenir robos o pérdidas.	
	Analizar la demanda de productos para ajustar las compras y evitar obsolescencias o productos fuera de fecha.	

● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	uwiener on 2023-10-02 Submitted works	2%
2	coursehero.com Internet	2%
3	uwiener on 2025-06-26 Submitted works	1%
4	Universidad Andina del Cusco on 2024-11-11 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2024-05-21 Submitted works	<1%
6	repositorio.uceva.edu.co Internet	<1%
7	uwiener on 2024-01-08 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2025-06-27 Submitted works	<1%