

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

**GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA AGENCIA DE VIAJES Y
TURISMO CUSCO ZIPLINE, DISTRITO Y PROVINCIA DE CUSCO -
PERIODO 2021**

PRESENTADA POR:

BACH. CHABELLY INDIRA ASLLA CHAMPI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.**

ASESOR:

DR. ROGER VENERO GIBAJA

CUSCO – PERÚ
2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor de la tesis titulada "GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CUSCO ZIPLINE, DISTRITO Y PROVINCIA DE CUSCO - PERIODO 2021" presentado por la bachiller **CHABELLY INDIRA ASLLA CHAMPI** con DNI Nro.: 4 7 8 6 2 4 3 1, para optar el título profesional de Licenciada en Administración; Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9%

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico otítulo profesional, tesis

| Porcentaje | Evaluación y Acciones | Marque con una(X) |
|----------------|---|-------------------|
| Del 1 al 10% | No se considera plagio. | 9% |
| Del 11 al 30 % | Devolver al usuario para las correcciones. | |
| Mayor a 31% | El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley. | |

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 18 de Julio de 2025

Firma

DR. ROGER VENERO GIBAJA

DNI.....23833226.....

ORCID del Asesor: 0000-0003-0228-2374

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio:

<https://unsaac.turnitin.com/viewer/submissions/oid:27259:474830561?locale=es-MX>

CHABELLY INDIRA ASLLA CHAMPI

GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CUSCO ZIPLINE, DISTRITO Y PROVINCIA DE CUSCO

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:474830561

Fecha de entrega

19 jul 2025, 12:13 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

31 ago 2025, 10:36 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CUSCO ZIPLINE, DISTRITO Y PR....docx

Tamaño del archivo

3.2 MB

102 páginas

19.922 palabras

112.056 caracteres




9% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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.

DEDICATORIA

Dedico este logro a mi hija, fuente constante de inspiración, quien me recuerda diariamente el valor de perseverar en la realización de mis metas. A mi esposo, por su amor, respaldo incondicional y por acompañarme con firmeza y compromiso en cada etapa de este proceso. A ambos, mi más profundo agradecimiento por ser motivo de alegría y fuerza en mi vida.

Extiendo esta dedicatoria a mis padres, pilares fundamentales en mi formación personal y profesional, cuyo esfuerzo, orientación y afecto han sido guía permanente en mi camino. Del mismo modo, a toda mi familia, por su apoyo inquebrantable, por confiar en mis capacidades y por su presencia constante en este recorrido académico. Este logro no es solo mío, sino también de quienes han constituido mi mayor fuente de motivación y fortaleza.

Chabelly Indira

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y, en particular, a la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, por constituir un espacio fundamental para mi formación académica e integral, donde he tenido la valiosa oportunidad de adquirir conocimientos, desarrollar competencias y consolidar principios que acompañarán mi desempeño profesional.

Expreso mi sincero agradecimiento al Dr. Roger Venero Gibaja, asesor de este trabajo, por su guía constante, sus observaciones precisas y su orientación metodológica que resultaron fundamentales para la culminación de esta investigación. De igual forma, agradezco a los dictaminantes Dr. Raúl Abarca Astete y Mgtr. Emiliano Haro Paz, por su rigurosidad académica y valiosos aportes durante el proceso de revisión.

Asimismo, manifiesto mi reconocimiento a los docentes y al personal administrativo de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, por su compromiso, dedicación y vocación de servicio. Gracias a su esfuerzo y profesionalismo, recibí las herramientas necesarias para afrontar los retos del ámbito académico y proyectarme hacia el logro de mis metas personales y profesionales.

Con especial gratitud,

La tesista

PRESENTACION

Dr. Manrique Borda Pilinco

Decano de la Facultad de Administración y Turismo.

Señores Integrantes del Jurado Evaluador:

En cumplimiento de lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos vigente de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, se presenta el trabajo de tesis titulado: “Gestión de inventarios de la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y provincia de Cusco – periodo 2021”.

Dicho trabajo fue debidamente aprobado mediante Resolución correspondiente y es presentado por la bachiller Aslla Champi Chabelly Indira, con la finalidad de optar al Título Profesional de Licenciado en Administración.

Atentamente

La tesista

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| PRESENTACION | iv |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| INTRODUCCION..... | xi |
| CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.1. Situación problemática | 1 |
| 1.2 Formulación del problema..... | 4 |
| 1.2.1. Problema general | 4 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 4 |
| 1.3 Justificación de la investigación..... | 5 |
| 1.3.1. Justificación social..... | 5 |
| 1.3.2. Justificación práctica | 6 |
| 1.3.3. Justificación teórica | 6 |
| 1.3.4. Justificación metodológica | 6 |
| 1.4 Objetivos de la investigación..... | 7 |
| 1.4.1. Objetivo general | 7 |
| 1.4.2. Objetivos específicos..... | 7 |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL | 8 |
| 2.1. Bases teóricas | 8 |
| 2.1.1. Gestión de inventarios | 8 |
| Tipos de stock o inventarios | 17 |
| 2.1.2. Características de la gestión de stock | 19 |
| Métodos de gestión de inventarios | 20 |
| Costos asociados a la gestión de inventarios | 22 |
| El transporte en la logística | 23 |
| 2.1.3. Dimensiones de la Gestión de inventarios..... | 24 |
| 2.1. Marco conceptual | 27 |

| | |
|---|----|
| 2.2. Antecedentes empíricos de la investigación..... | 29 |
| 2.3.1. Internacionales..... | 29 |
| 2.3.2. Nacionales | 31 |
| 2.3.3. Locales..... | 34 |
| 2.3. Hipótesis de la investigación..... | 35 |
| 2.4.1. Hipótesis general | 35 |
| 2.4.2. Hipótesis específicas..... | 36 |
| 2.4. Identificación de variables e indicadores | 36 |
| 2.5. Operacionalización de variables..... | 39 |
| CAPITULO III: METODOLOGÍA..... | 40 |
| 3.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica | 40 |
| 3.10 Técnicas para demostrarla verdad o falsedad de las hipótesis planteadas..... | 46 |
| CAPITULO IV: RESULTADOS | 48 |
| 4.1. Información de la empresa: Agencia de Viajes Cusco Zipline | 48 |
| 4.2. Variable Gestión de inventarios | 50 |
| CONCLUSIONES..... | 67 |
| RECOMENDACIONES | 68 |
| Bibliografía..... | 69 |
| ANEXOS..... | 74 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de las variables | 39 |
| Tabla 2 ¿ Como califica usted el tiempo de reposición de los elementos requeridos en la práctica del Zipline en la empresa Cusco Zipline? | 50 |
| Tabla 3 ¿ Como califica usted el mantenimiento de los cables utilizados en la práctica del Zipline en la empresa Cusco Zipline? | 51 |
| Tabla 4 ¿ Como califica usted el registro de compras realizado por la empresa Cusco Zipline? | 53 |
| Tabla 5 ¿ Como califica usted el mantenimiento de los arneses utilizados en la práctica del Zipline en la empresa Cusco Zipline? | 54 |
| Tabla 6 ¿Cómo califica usted el manejo del Almacén de la empresa Cusco Zipline? | 56 |
| Tabla 7 ¿Cómo califica usted el manejo del Kardex por parte del personal de logística de la empresa CuscoZipline? | 57 |
| Tabla 8 ¿Cómo califica usted el Registro de los materiales que se requieren por la empresa CuscoZipline? | 58 |
| Tabla 9 ¿Cómo califica usted el Registro de salidas de insumos del almacén de la empresa CuscoZipline? | 60 |
| Tabla 10 ¿Cómo califica usted el registro de bajas del almacén de la empresa CuscoZipline? | 62 |
| Tabla 11 Registro de proveedores | 63 |
| Tabla 12 Presupuesto | 66 |
| Tabla 13 Cronograma | 66 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 ¿ Como califica usted el tiempo de reposición de los elementos requeridos en la práctica del Zipline en la empresa CuscoZipline?..... | 50 |
| Figura 2 ¿ Como califica usted el mantenimiento de los cables utilizados en la práctica del Zipline en la empresa CuscoZipline? | 51 |
| Figura 3 ¿ Como califica usted el registro de compras realizado por la empresa CuscoZipline?..... | 53 |
| Figura 4 ¿ Como califica usted el mantenimiento de los arneses utilizados en la práctica del Zipline en la empresa CuscoZipline? | 54 |
| Figura 5 ¿Cómo califica usted el manejo del Almacén de la empresa CuscoZipline?..... | 56 |
| Figura 6 ¿Cómo califica usted el manejo del Kardex por parte del personal de logística de la empresa CuscoZipline?..... | 57 |
| Figura 7 ¿Cómo califica usted el Registro de los materiales que se requieren por la empresa CuscoZipline?..... | 59 |
| Figura 8 ¿Cómo califica usted el Registro de salidas de insumos del almacén de la empresa CuscoZipline?..... | 60 |
| Figura 9 ¿Cómo califica usted el registro de bajas del almacén de la empresa CuscoZipline?..... | 62 |

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo describir la gestión de inventarios en la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline durante 2021, utilizando una metodología cuantitativa, descriptiva y no experimental. La población estuvo compuesta por 37 personas, incluidos encargados de logística, almacén y proveedores. Se utilizaron una encuesta y una ficha de análisis documental para la recolección de datos, validadas mediante el alfa de Cronbach.

Los resultados revelaron que, en general, la gestión de inventarios es positiva, aunque existen áreas de mejora. Se identificaron problemas con el tiempo de reposición de inventarios, lo que podría interrumpir las operaciones y afectar la disponibilidad de equipos para las actividades turísticas. También se observó que los procedimientos de mantenimiento de los cables de seguridad no son lo suficientemente rigurosos, lo que podría comprometer la seguridad y generar costos adicionales.

La planificación de stock fue evaluada como adecuada, con buenos niveles de previsión y organización. Sin embargo, la organización y control de stock fueron evaluados como regulares, indicando que existen áreas para mejorar en eficiencia. Se recomienda optimizar los tiempos de reposición, fortalecer el mantenimiento de equipos de seguridad y adoptar tecnologías de gestión de inventarios más modernas para mejorar la organización y el control. En conclusión, aunque la gestión de inventarios es generalmente buena, es necesario implementar mejoras en aspectos clave.

Palabras clave: Gestión de inventario, agencia de viajes, logística, stock

ABSTRACT

The aim of the research is to describe inventory management at the Cusco Zipline travel and tourism agency during 2021, using a quantitative, descriptive, and non-experimental methodology. The population consisted of 37 people, including logistics and warehouse managers, as well as suppliers. A survey and a document analysis sheet were used for data collection, validated through Cronbach's alpha.

The results revealed that, in general, inventory management is positive, although there are areas for improvement. Problems with inventory replenishment times were identified, which could interrupt operations and affect the availability of equipment for tourism activities. It was also observed that the maintenance procedures for the safety cables are not rigorous enough, which could compromise safety and generate additional costs.

Stock planning was evaluated as adequate, with good levels of forecasting and organization. However, stock organization and control were evaluated as average, indicating areas that could be improved in terms of efficiency. It is recommended to optimize replenishment times, strengthen the maintenance of safety equipment, and adopt more modern inventory management technologies to improve organization and control. In conclusion, although inventory management is generally good, improvements need to be made in key areas.

Keywords: Inventory management, travel agency, logistics, stock.

INTRODUCCION

Esta tesis se centra en la gestión de inventarios de la Agencia de Viajes y Turismo Cusco Zipline durante el año 2021, en un contexto marcado por la pandemia de COVID-19. Mediante un enfoque cuantitativo y descriptivo, se analiza cómo la agencia manejó sus inventarios, enfrentando desafíos como fluctuaciones en la demanda y restricciones de viaje. El estudio evalúa las estrategias implementadas, los problemas superados, y proporciona recomendaciones para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. La tesis se estructura en cuatro capítulos que detallan la metodología, hallazgos, y oportunidades de optimización en la gestión de inventarios de la agencia.

La presente tesis consta de 4 capítulos.

Capítulo I se abarca el planteamiento del problema, la formulación del problema, la justificación del problema, los objetivos de la investigación.

Capítulo II, se toca las bases teóricas, el marco conceptual, los antecedentes, las hipótesis, la operacionalización de las variables.

Capítulo III; se toca el ámbito de estudio, el tipo, nivel de investigación, el diseño de investigación, la unidad de investigación, la población de investigación, el tamaño de muestra, técnicas de búsqueda de información.

Capítulo IV se aborda el estudio de la empresa, los resultados de cada una de las variables desde la estadística descriptiva.

Finalmente se aborda las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Las empresas a nivel global dentro de sus actividades económicas han desarrollado diferentes perspectivas para el manejo de bienes, mercaderías, proceso de ingreso así como el proceso de fabricación o producción, para realizar una planes en el ingreso, fabricación de productos manufacturados desde el momento de la compra y venta así como los insumos utilizados para la producción se han aplicado diferentes etapas y éstas ameritan tener un control optando procedimientos correctos adecuados hasta la entrega de un consumidor final.

Las industrias a nivel internacional poseen características importantes dentro de su proceso de producción para poder manejar los inventarios que ingresan y que salen del almacén ya sea empresas que se dedican a la exportación o la importación, surge la importancia que dichas empresas tengan políticas de control de dichos bienes desde el momento que se adquieren, transformarlos y entregar productos finales a los clientes o consumidores finales. Las empresas industriales en su proceso de fabricación de productos manufacturados, identifican los componentes que integran los inventarios dentro de la organización tales como los costos de la compra realizada, costos de orden o de pedido, costos de mantenimiento y costos faltantes ya sean naturales o por error humano, determinar ello implica qué tan eficiente es la empresa para determinar dentro de un período respectivo si obtuvieron rentabilidades o simplemente determinar la cantidad de bienes que posee la organización para poder minimizar los costos establecidos desde el ingreso y salida de almacenes.

En el mercado internacional la adquisición de bienes y posterior comercialización han tomado posturas adecuadas para tener una eficiente o eficaz control sobre el manejo de dichos bienes ya sea mejorando infraestructuras acorde a inventarios respectivos o

estructuras de planificación así cómo diseñar políticas de manejo de inventarios dentro de sus colaboradores qué puede ayudar a aminorar los costos de traslado e incluso disminuir los costos de desperdicios así como los faltantes y sobrantes de inventarios; estableciendo políticas, procedimientos y métodos realizados por la alta gerencia o por la administración encargada en el manejo de dichos bienes.

Las empresas en el Perú realizan sus actividades comerciales, industriales o de producción adquiriendo bienes como materiales directos en la producción, productos en desarrollo, productos concluidos para luego obtener beneficios a futuro con la comercialización de dichos bienes que poseen las empresas, para ello consideran procedimientos adecuados para el manejo de dichos bienes, para poseer control de cuánto producir, cuánto poseer en stock así como las estimaciones de pérdidas de mercaderías, los insumos para productos terminados así como el reconocimiento y clasificación de productos defectuosos o en mal estado, pudiendo estos ocurrir en las circunstancias generadas por la actividad económica de la empresa, considerando factores externos e internos en las diferentes etapas o fases de las actividades económicas dentro de la empresa. Planificar y controlar los inventarios en las diferentes etapas de producción es un rol importante de iniciativa por la parte administración de la empresa desde el momento que se adquiere materias primas, producirlas y transformarlas o comercializarlas, para conocer el flujo de inventarios ingreso y salida de bienes que posee la empresa, así como la integración de colaboradores adecuados capacitados en su manejo.

Los bienes en el Perú pasan por diferentes etapas de transformación o traslado de un lugar a otro ya sea considerando aspectos geográficos, de igual manera la manipulación dentro de la empresa para la entrega a un cliente respectivo y satisfaga la necesidad propias de la empresa así como de terceros, para dicho proceso de los inventarios se realizan procedimientos adecuados para el traslado de bienes considerando las características propias

por cada bien así como la manipulación de personas capacitadas o colaboradores capacitados e infraestructura diseñada para dicho traslado o manipulación de inventarios en sus diferentes etapas de producción de comercialización o productos en proceso.

La política de manejo de inventarios en la organización empresarial se determina al correcto manejo de bienes dentro del almacén desde la adquisición de los bienes o mercadería en las actividades cotidianas de la empresa, dentro de dicho proceso al no encontrarse políticas eficientes repercuten en la correcta aplicación o manipulación de inventarios dentro de la empresa. Aplicar procedimientos de manejo de inventarios desde el momento de la adquisición, traslado, almacenaje, así como el manejo de pérdidas cuantitativas del bien o de la actividad económica implica poseer un control sobre dichos bienes y falta de ello ocasiona desconocimiento de las cantidades de ingreso y salida de bienes que posee la empresa, así como una mala planificación conllevara a optar decisiones no adecuadas dentro de la empresa. La gestión de inventarios implica determinar la confiabilidad de la mercadería al momento de adquirirla, transportarla y posteriormente almacenarla, así como cantidad de salidas e ingresos de los almacenes ya sea para consumidores final, intermediarios o en la utilización para etapas de producción y a falta de desconocimiento de las cantidades ingresadas, salida de bienes y optar mecanismo de control conlleva a tomar decisiones erradas.

Al no aplicarse política de manejo de inventarios dentro de la empresa o no encontrarse políticas eficientes y al persistirse, ocasionara un mal manejo de los inventarios así como los procedimiento inadecuados en el manejo de los bienes adquiridos ya sea en su etapa de transporte y almacenaje ocasionando bajos rendimientos económicos en la empresa posteriormente una inadecuada planificación de adquisiciones de bienes dentro de la empresa de igual manera se encontrara desconfianza en las cantidades ingresadas y salidas

de almacén ocasionando el bajo rendimiento de la gestión de la empresa y a la vez ocasionando rentabilidades bajas dentro de un periodo.

La empresa dentro de las actividades económicas implica poseer políticas de gestión, inventarios eficientes en el manejo de los bienes adquiridos, transportados y almacenados con un adecuado procedimiento de manejo de bienes desde el ingreso, almacenaje y salida de los bienes hacia consumidores finales o empresa transformadoras de bienes, conllevando así en el futuro una buena planificación de adquisiciones de cantidad bienes y poseer control sobre dichos bienes de esa manera determinar la confiabilidad de la mercadería adquirida y almacenada en los reportes de ingresos y salida de mercadería.

La problemática de la presente investigación radica en describir la situación actual de la gestión de inventarios, en vista que la empresa Cusco Zipline EIRL presenta una problemática en vista que no existe un orden adecuado de los elementos, tampoco existe un Kardex, generando algunos problemas en la prestación de servicio a los turistas.

Es necesario que la presente problemática, sea atendida caso contrario esto afectaría el servicio y la seguridad de los turistas por lo tanto es necesario contar con un plan de gestión de logística que permita garantizar una calidad y seguridad del turista.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- a) ¿Cómo es la gestión de inventarios en la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y provincia del Cusco - periodo 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se realiza la planificación de stock de la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y provincia del Cusco, periodo 2021?
- b) ¿Cómo se encuentra la organización de stock de la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y provincia del Cusco, periodo 2021?

c) ¿Cómo se realiza el control de stock de agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y provincia del Cusco, periodo 2021?

1.3 Justificación de la investigación

En el desarrollo cotidiano de sus actividades económicas, las empresas implementan diversos mecanismos de control organizacional con el objetivo de promover la mejora continua. Este proceso implica la adopción de múltiples enfoques orientados a supervisar eficientemente sus operaciones. A lo largo del tiempo, estos controles han experimentado transformaciones, incorporando procedimientos más eficientes y sistemáticos que buscan generar beneficios sostenibles y mejorar la rentabilidad empresarial.

En particular, la gestión y control de inventarios dentro de las organizaciones requiere un análisis riguroso que permita identificar debilidades y desviaciones en las operaciones económicas, desde la adquisición hasta la entrega de bienes a otras entidades o al consumidor final. La aplicación de procedimientos sistematizados en el manejo de inventarios—incluyendo su recepción, control y seguimiento—constituye una herramienta clave para la toma de decisiones estratégicas, permitiendo a la empresa corregir fallas operativas y optimizar su desempeño económico.

1.3.1. Justificación social

La presente investigación se orienta a examinar y comprender los procesos de gestión de inventarios implementados en la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline durante el año 2021, en el distrito y provincia del Cusco. Su relevancia social radica en que contribuye de forma indirecta al bienestar de los usuarios del servicio turístico, mejorando la satisfacción del cliente a través de una gestión más eficiente y segura de los recursos. Al abordar aspectos vinculados a la seguridad y al cumplimiento de estándares operativos en el manejo de inventarios, el estudio impacta en la calidad del servicio ofrecido a los turistas.

1.3.2. Justificación práctica

Desde una perspectiva práctica, esta investigación busca describir, analizar y proponer mejoras en la gestión de inventarios de la agencia Cusco Zipline. El objetivo es identificar oportunidades de optimización en los procedimientos internos relacionados con el control de existencias, con miras a incrementar la eficiencia organizacional. A partir del análisis de la situación actual, se plantean recomendaciones que podrían contribuir a mejorar los procesos logísticos y operativos de la empresa, fortaleciendo su desempeño y competitividad en el sector turístico.

1.3.3. Justificación teórica

La investigación tiene como fundamento la exploración profunda de los conceptos y procesos vinculados a la gestión de inventarios dentro de empresas del rubro turístico, específicamente en Cusco Zipline. No solo se buscó comprender la situación pasada de esta variable en la organización, sino también establecer un marco conceptual sólido que sirva de referencia para futuras investigaciones académicas.

El estudio se enfocó en examinar los mecanismos de planificación de la demanda, rotación de inventarios, niveles de stock y coordinación interdepartamental, a fin de identificar áreas susceptibles de mejora. Asimismo, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la literatura especializada en gestión de inventarios en el sector turístico, lo que permitió comparar las prácticas de la empresa con los estándares teóricos y proponer acciones correctivas o innovadoras.

1.3.4. Justificación metodológica

Esta tesis se elaboró conforme a los lineamientos metodológicos establecidos por la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, cumpliendo rigurosamente con las exigencias académicas de validez y confiabilidad. La estructura metodológica adoptada

garantiza un abordaje sistemático de la problemática, respaldando la credibilidad de los resultados obtenidos.

Además, los hallazgos alcanzados constituyen un aporte significativo para futuras investigaciones que aborden la gestión de inventarios en el sector turístico. La base metodológica construida proporciona un referente claro para el análisis de variables similares, fortaleciendo la continuidad y el desarrollo del conocimiento en esta área de estudio.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

- a) Describir la gestión de inventarios en la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y provincia del Cusco - periodo 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Describir la planificación de stock de la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y provincia del Cusco, periodo 2021.
- b) Explicar cómo es la organización de stock de la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, periodo 2021
- c) Describir el control de stock de agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y provincia del Cusco, periodo 2021.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

En el contexto de determinar el fundamento del trabajo se ha determinado en definir los conceptos básicos para el desarrollo del trabajo y esta sea de entendimiento en el proceso de investigación.

2.1.1. *Gestión de inventarios*

El manejo de inventarios dentro la organización está conformada por los procedimientos adecuados para el manejo de dichos bienes, así como sus tratamientos y proceso desde el momento de que adquiere hasta el consumo o extinción final:

La gestión de inventarios es el proceso encargado de asegurar la cantidad de productos adecuados en la organización, de tal manera que se pueda asegurar la operación continua de los procesos de comercialización de productos a los clientes; es decir, asegurar que las operaciones de manufactura y distribución no se detengan, cumpliendo con las promesas de entrega de productos a los clientes. (Zapata, 2014, p. 14)

Las organizaciones de adquisición posterior venta de productos dentro de sus operaciones económicas realizan adecuados manejos de sus inventarios, así de proveer la mayor cantidad según al solicitado por parte de sus clientes y ello implicara mayor control: “Importancia de los inventarios en los entornos comerciales actuales se ha incrementado, dado su impacto tanto en asegurar la disponibilidad de los productos para los consumidores como en los requerimientos de capital que deben invertir las compañías en sus existencias” (Arango, Giraldo, & Castrillón, 2013, p. 743).

En las empresas a menudo en el manejo de inventarios desean saber cuántos son los bienes que se debe poseer para la satisfacción de los clientes y para ello implica reconocer la cantidad de bienes que debe poseer la empresa: “la gestión de inventarios se asocia a un problema de toma de decisiones cuyas variables más significativas son: ¿cuánto producir o

adquirir? y ¿cuándo pedir?” (Pérez, Vergara, Cifuentes, Laguna, Vásquez García, & Marcela, Ocampo, 2020, p. 228).

El control de los bienes implica que en el interior de la compañía se posea espacios adecuado para ingreso y salida de dichos bienes: “los elementos básicos de la organización en que debe sustentarse la gestión del inventario incluyen: la infraestructura física, la estructura de planificación y control, la gestión de la información y la gestión organizacional del sistema de inventario” (Lopes & Gómez, 2013, p. 110).

Las empresas comerciales o ya sean empresa industrial posee pasos para el manejo de inventarios desde el momento de su ingreso hasta la entrega al consumidor final: “conjunto de pasos o etapas necesarias para realizar una actividad. La administración está integrada por etapas, fases y elementos, los cuales se llevan a cabo mediante el proceso administrativo” (luna, 2014, p. 36).

Las empresas en dentro de sus actividades económicas desarrollan deferentes tipos de trabajos según a su capacidad y poder adquisitivo siendo estas pequeñas, medianas o grandes y dentro de ello realizan tareas específicas según a la empresa: “Toda empresa sin importar su tamaño, desde las macro empresas multinacionales hasta las micro o grandes empresas, debe disponer de una herramienta que le permita ejercer control y tomar determinaciones sobre el cumplimiento de las tareas y las responsabilidades de sus colaboradores” (Gómez, 2012, p. 1).

La gestión de inventarios en el proceso de su actividad económica dentro de la empresa implica realizar pasos para planificar y organizar las actividades de los inventarios para lograr beneficios para la empresa, por ende, para las operaciones del manejo de los bienes se realiza un proceso de planificación logística donde se determina las actividades económicas desde el transporte hasta la entrega asía los clientes optando procedimientos adecuados para su desarrollo:

El proceso de planificación logística comienza con la formulación de objetivos logísticos que abarcan toda la actividad empresarial. Estos objetivos se determinan en función del producto y mercado, alineándolos con el plan estratégico global de la empresa. Posteriormente, estos objetivos generales se desglosan en metas específicas o planes de acción con el fin de lograr los objetivos establecidos. En el ámbito de la logística de almacenamiento, estos objetivos tienen un impacto significativo en aspectos como el servicio al cliente, el ciclo de respuesta al cliente, la confiabilidad de las entregas y la calidad de las mismas.

Es crucial destacar que estos objetivos también tienen repercusiones significativas en la utilización eficiente de los recursos disponibles. Esto se refleja en aspectos como el tiempo de tramitación de pedidos, el tiempo de tramitación de albaranes y el tiempo de transporte. Con el objetivo de que la dirección pueda evaluar y supervisar la progresión y logro de estos planes y objetivos, se establecen criterios específicos para medir y controlar su ejecución.

En el desarrollo de la gestión de inventario reconocer las características de los bienes que posee la empresa determinar la calidad control sobre ellas enfocándose en el reconocimiento de los mismos e incluso optando características esenciales de dichos bienes ya sea en tapa de bienes no modificados como el caso de materia prima y en proceso de producción o como producto terminado:

Los inventarios, los constituyen los bienes de una empresa destinados a la venta o a la producción para su posterior venta, tales como materia prima, producción en proceso, artículos terminados, y otros materiales que se utilicen en el empaque, envase de mercancías o las refacciones para mantenimiento que se consuman en el ciclo normal de operaciones. (Moreno, 2014, p. 109)

Los planes de gestión, así como los procedimientos aplicados desde la adquisición, transformación y entrega al cliente implica como producto final implica realizar exámenes permanentes y procedimientos a realizar para obtener una información objetiva y verídica del centro de almacenes donde se encuentra los inventarios.

Los planes establecidos y los procedimientos aplicados en el manejo de los almacenes de bienes de la organización implican considerar determinar procedimientos para adecuado manejo de los bienes desde el momento de su adquisición posterior comercialización:

Todas las compras de materia prima y materiales equivalen a dinero invertido y, por lo tanto, su guarda, custodia y contabilización, deberán realizarse con igual cuidado que el que se pone en el control de fondos de una empresa, evitando al máximo desperdicios innecesarios por un posible deterioro, o bien, el mal uso de los mismos. (Cárdenas, 2016, p. 2)

La aplicación de las acciones de manejo de los inventarios recae en las personas que encuentran al mando de la empresa o del área respectiva ello implicara hallar el grado de operatividad y eficacia que se tiene en relación a los inventarios aplicando en este los procedimientos, teorías y documentación fuente de las actividades económicas de la empresa que nos ayudara a determinar los errores cometidos dentro de la empresa:

La variable que supone la pérdida de la eficiencia del proceso de gestión de inventarios por errores administrativos es la de mayor control por parte de la gerencia de la empresa, ya que esta pérdida de eficiencia está sujeta a errores humanos. Se habla de eficiencia administrativa para referirse a la forma de la gestión de procedimientos empresariales caracterizada por una realización de tareas que implican el empleo de recursos de manera que no existe desaprovechamiento de los mismos. Dicho de otra forma, se produce eficiencia administrativa cuando las actividades de documentación en la

organización de los procesos empresariales se hacen de la manera más rápida y efectiva posible, respetando los estándares de calidad total marcados por la estrategia empresarial. (Checa, 2018, p. 372)

En ellas, se especificarán todos los movimientos que se produzcan desde el economato a cualquier otro departamento, tanto de compras o entradas como de ventas o salidas. De esta manera, se podrá realizar un seguimiento de cada producto utilizado, consiguiendo saber las existencias iniciales y finales de cada uno de ellos y poder valorarlos en función de las variaciones de precios del mercado (Sánchez, 2018, p. 109).

El ingreso, así como la salida de la mercadería de la empresa se aplica procedimientos para determinar la cantidad de mercadería, así como los sobrantes y para ello se necesita ciertos mecanismos en la actividad económica para reconocer el valor de compra, transformación y la custodia de bienes optando diferentes tácticas y operativas en beneficio de la empresa:

Las decisiones tácticas y operativas, en el ámbito de la planificación y programación de la producción a medio y corto plazo, abordan diversas interrogantes cruciales. Estas incluyen la determinación de las actividades prioritarias, la cantidad y tipo de unidades que deben producirse en una semana específica, así como la consideración del tamaño de la plantilla, respondiendo a preguntas tales como cuántos trabajadores se requieren, cuándo se necesitan, y si deberían implementarse horas extraordinarias o establecer un segundo turno

Asimismo, estas decisiones comprenden el control de la productividad y calidad, focalizándose en la gestión efectiva de inventarios, donde se busca determinar la cantidad óptima de pedido. Además, se aborda la planificación y ejecución del mantenimiento de máquinas e instalaciones. Estas determinaciones tácticas y operativas, realizadas a corto y medio plazo, son esenciales para la optimización de los recursos, el cumplimiento de

objetivos de producción y la garantía de estándares de calidad, conformando una parte integral de la gestión estratégica de una empresa (Rico & Navarro, 2018, p. 9).

En las empresas dentro de sus operaciones se reconoce las principales actividades para satisfacer las necesidades de sus clientes, así como anticipar las cantidades requeridas de dichos bienes para mantener la cantidad necesaria dentro del almacén de una organización:

Un inventario constituye un elemento fundamental y guarda una estrecha relación con dos funciones esenciales en la empresa y su gestión logística: la función de aprovisionamiento y distribución. La empresa debe mantener un control preciso de sus inventarios para llevar a cabo aprovisionamientos oportunos y adecuados, asegurando así la capacidad de satisfacer la demanda de sus productos.

Los objetivos perseguidos por la gestión de inventarios son variados, y entre ellos se destacan la mitigación de riesgos mediante el mantenimiento de niveles de stock de seguridad. Este enfoque permite a la empresa estar preparada para enfrentar eventualidades y garantizar la continuidad de sus operaciones.

Adicionalmente, la gestión de inventarios busca la reducción de costos, ya que facilita la programación eficiente de adquisiciones y procesos de producción. Esta planificación precisa contribuye a evitar excesos de inventario o situaciones de escasez, optimizando así los recursos financieros y materiales de la empresa.

Otro objetivo relevante es la minimización de las discrepancias entre la oferta de la empresa y la demanda de los clientes. Mantener un inventario bien gestionado permite ajustar de manera más efectiva la producción y las existencias a las fluctuaciones en la demanda del mercado.

Además, la gestión eficiente de inventarios contribuye a reducir los costos asociados con la distribución del producto, ya que posibilita la planificación adecuada de los procesos

logísticos, incluyendo el transporte. De esta manera, se logra una sincronización más efectiva entre la oferta y la demanda, optimizando recursos y mejorando la eficiencia global de la cadena logística de la empresa (Cruz, 2017, p. 8).

Los almacenes de una organización para el manejo de sus bienes se implementan sistemas de procesamientos de datos para poder tener un mejor control sobre dichos bienes que los cuales se diseñaran dentro del espacio que está destinado para dicho fin:

La tecnología optimiza los procesos logísticos, eliminando errores y ahorrando en costes y tiempo. Con el objetivo de optimizar la cadena logística, la gestión del almacén, los inventarios y el stock deben quedar integrados en un sistema que haga posible transmitir información a tiempo entre los miembros del equipo logístico (Sorlózano, 2018, p. 195).

La programación y control de las operaciones en planta constituyen la responsabilidad básica del denominado plant manager o responsable de la producción industrial, y podríamos definirla como:

El conjunto de principios, enfoques y técnicas utilizadas por el manager para planificar, programar, controlar y evaluar las operaciones de producción. Programar (scheduling), en su sentido más puro, implica la asignación de fechas a trabajos u operaciones específicas. Hay que tener en cuenta que una fábrica puede trabajar de dos formas muy diferentes. Fabricación para stocks, en cuyo caso se mueve como consecuencia de un programa de producción aceptado para un horizonte determinado de tiempo y que implica previamente una disposición calculada de la capacidad disponible. Fabricación sobre pedidos aceptados al cliente, de acuerdo con unos plazos de entrega establecidos, en función de la cartera de pedidos pendientes de fabricar, la capacidad disponible y el lead time de fabricación y entrega (Anaya, 2017, p. 10).

Los bienes mantenidos para la venta en la operación de la empresa son reconocidos diariamente para contrastar la exactitud de bienes que se posee así reconocerlas y determinar los factores que afectan el ingreso y salida de dichos bienes:

El inventario constituye el resultado de un conteo físico y real de las existencias disponibles en un almacén en un momento determinado. Esta cifra representa una medida precisa y confiable de los productos almacenados en ese instante, aunque es susceptible a variaciones debido a las operaciones posteriores de ingreso o salida de mercancías. La dinámica diaria de las organizaciones genera constantes fluctuaciones en el inventario, producto de estas entradas y salidas, así como de cambios en las características o naturaleza de los bienes almacenados. En particular, productos perecederos o aquellos sujetos a obsolescencia presentan alteraciones que impactan en la gestión de inventarios (Flamarique, 2018, p. 82).

Por ello, una administración eficiente de inventarios exige no solo el control permanente de las existencias, sino también una comprensión integral de las dinámicas operativas de la empresa y de las particularidades propias de los productos. Este enfoque resulta clave para garantizar la exactitud del inventario y para facilitar una toma de decisiones estratégica que responda a los objetivos de la cadena de suministro.

En este contexto, el responsable de la gestión de existencias debe basar sus decisiones en información oportuna, confiable y organizada. Contar con una base de datos estructurada facilita una administración ágil y precisa del inventario. La disponibilidad de datos confiables permite, entre otras

cosas, aplicar técnicas de control adecuadas, optimizar el espacio de almacenamiento y reducir pérdidas. El procesamiento de datos, por tanto, se convierte en una herramienta esencial para una gestión eficaz de los almacenes (Mora, 2011, p. 209).

El análisis del flujo de existencias también permite comprender el comportamiento de la demanda a lo largo del tiempo, mediante el estudio de la rotación de inventarios. Este indicador revela la frecuencia con la que un producto se vende y repone durante un periodo determinado. Un índice elevado de rotación refleja una mayor eficiencia en la gestión, al evidenciar productos con alta salida y, por ende, mayor rentabilidad. Establecer metas claras respecto a las unidades por vender y el beneficio esperado por cada adquisición es una práctica fundamental. Conocer las tasas de rotación permite identificar productos de bajo movimiento, que podrían estar ocupando espacio que podría utilizarse para artículos con mayor demanda. Una gestión deficiente del espacio en estantería puede ser la causa subyacente de una baja en las ventas (Arenal, 2018, p. 28).

Por último, para fortalecer el control interno del inventario, las organizaciones deben apoyarse en documentos operativos que respalden el registro y seguimiento de las salidas de almacén. Uno de estos instrumentos es la hoja de pedido, la cual permite registrar detalladamente qué productos se retiran, su destino y el departamento solicitante. En establecimientos como restaurantes o agencias con servicios múltiples, este control puede diferenciar entre consumos de diversas áreas (por ejemplo, cocina y bar), lo cual posibilita identificar desviaciones y evaluar la rentabilidad por sector. Este tipo de documentación no

solo promueve la transparencia en la gestión, sino que también permite una evaluación más precisa del desempeño de cada unidad operativa. (Martínez, 2018, p. 160).

La importancia del stock en un almacén

La acumulación y el almacenamiento de inventarios cumplen una función estratégica dentro de las operaciones empresariales, por diversas razones fundamentales. En primer lugar, mantener un nivel adecuado de existencias permite evitar la escasez de productos esenciales, asegurando la continuidad operativa. En segundo lugar, el aumento en la cantidad de unidades almacenadas suele generar economías de escala, ya que el costo unitario tiende a disminuir, incrementando así la eficiencia económica. En tercer lugar, contar con productos disponibles facilita una respuesta rápida ante la demanda del cliente, lo cual mejora los niveles de servicio y la satisfacción del consumidor (Racking, 2022).

Sin embargo, la simple acumulación de productos no es suficiente; una **gestión eficaz del stock** resulta igualmente importante. Desequilibrios en los niveles de inventario, como el desabastecimiento o el exceso de productos almacenados, pueden afectar negativamente la rentabilidad y competitividad de la empresa. Por ello, alcanzar un equilibrio adecuado entre la disponibilidad y el control de costos logísticos es clave para asegurar una operación eficiente y sostenida en el mercado actual.

Tipos de stock o inventarios

La clasificación de los inventarios puede abordarse desde distintas perspectivas, siendo las más comunes la **funcional** y la **operativa**:

a) Desde la perspectiva funcional:

- **Stock de ciclo:** Comprende las existencias mantenidas para cubrir la demanda regular durante un periodo determinado. Representa el volumen estándar de productos necesario para mantener la operación habitual.
- **Stock de seguridad:** Se refiere a las unidades adicionales mantenidas como medida preventiva frente a incrementos imprevistos en la demanda o retrasos en el aprovisionamiento.
- **Stock de temporada:** Corresponde a productos cuya demanda se incrementa en épocas específicas del año, como artículos navideños o escolares.
- **Stock de recuperación:** Incluye aquellos productos que pueden ser reutilizados total o parcialmente, representando una alternativa de ahorro y sostenibilidad.
- **Stock muerto:** Se refiere a productos obsoletos o sin posibilidad de reutilización, los cuales deben ser eliminados del sistema de almacenamiento.
- **Stock especulativo:** Es la acumulación anticipada de inventario en función de una expectativa de aumento en la demanda o en los precios, con el fin de reducir costos y asegurar disponibilidad futura.

b) Desde la perspectiva operativa:

- **Stock óptimo:** Es el nivel ideal de inventario que permite responder eficientemente a la demanda, minimizando al mismo tiempo los costos asociados al almacenamiento.
- **Stock cero:** Asociado a la filosofía Just in Time (JIT), implica operar sin inventarios permanentes, realizando compras únicamente cuando se reciben pedidos. Es una práctica común en industrias como la automotriz.
- **Stock físico:** Hace referencia a la cantidad real de productos disponibles en almacén en un momento determinado.

- **Stock neto:** Resulta de restar la demanda pendiente de atención al inventario existente, reflejando las unidades efectivamente disponibles.
- **Stock disponible:** Se calcula sumando el stock físico con los pedidos en tránsito a proveedores, y restando la demanda insatisfecha, lo cual ofrece una visión más completa de la disponibilidad futura

2.1.2. Características de la gestión de stock

La administración del inventario representa una función crítica en la gestión empresarial, ya que implica la organización eficiente del flujo de existencias dentro del almacén. Su importancia radica en el efecto directo que ejerce sobre la competitividad de la empresa. Uno de sus objetivos fundamentales es mantener un nivel adecuado de stock que permita responder eficazmente a la demanda del cliente, sin incurrir en costos innecesarios.

La adecuada gestión de inventarios depende de diversas variables clave:

- **Planificación y gestión de compras:** La previsión precisa y la administración oportuna de las compras permiten asegurar niveles óptimos de existencias y minimizar los riesgos de desabastecimiento o sobreabastecimiento.
- **Calidad del servicio:** La disponibilidad de productos debe estar alineada con los estándares de calidad definidos por la empresa, ya que una correcta gestión del inventario contribuye directamente a la satisfacción del cliente.
- **Previsión de ventas:** Anticiparse a la demanda futura es esencial para ajustar los volúmenes de inventario, evitando tanto la acumulación innecesaria como la escasez de productos.

- **Sistema de almacenamiento:** La elección de un sistema de almacenaje adecuado y eficiente incide en la organización, el control y la accesibilidad de los productos almacenados, permitiendo una mayor agilidad en la operatividad del almacén.
- **Tiempo de entrega de proveedores:** La rapidez y fiabilidad con que los proveedores suministran los productos influye significativamente en la disponibilidad de inventario y, por ende, en la capacidad de respuesta al mercado.

Métodos de gestión de inventarios

Existen diversos métodos aplicables a la administración de inventarios, cada uno con características específicas:

Método FIFO (First In, First Out)

Este método establece que las unidades más antiguas en el almacén deben ser las primeras en ser utilizadas o despachadas. Es especialmente adecuado para productos perecederos o con fecha de vencimiento. Para su aplicación eficaz, se recomienda el uso de estanterías dinámicas, sistemas drive-through o shuttle, que facilitan un flujo ordenado de los productos y evitan pérdidas por caducidad.

Método LIFO (Last In, First Out)

A diferencia del anterior, este sistema prioriza la utilización de los productos más recientes, resultando apropiado para artículos no perecederos. Su implementación se ve favorecida mediante estructuras como estanterías push-back o compactas tipo drive-in, que permiten acceder fácilmente a las últimas unidades ingresadas.

Método ABC

Consiste en clasificar los productos en tres categorías según su valor y rotación:

- **Categoría A:** Incluye artículos de alto valor y baja cantidad (20% del stock). Requiere control detallado y ubicación prioritaria en almacén.
- **Categoría B:** Productos de valor intermedio y rotación moderada (30%). Se controlan por lotes y se ubican en áreas de accesibilidad media.
- **Categoría C:** Artículos de bajo valor pero alta cantidad (50%). Se gestionan de forma general y se ubican en zonas menos accesibles.

Esta clasificación permite priorizar recursos y esfuerzos hacia los productos que tienen mayor impacto económico.

Modelo Just In Time (JIT)

Este enfoque busca reducir al mínimo los inventarios, asegurando que los materiales lleguen justo cuando se necesitan. Es ampliamente utilizado en sectores como el automotriz. Aunque mejora la eficiencia y reduce costos de almacenamiento, requiere de una coordinación logística precisa y una alta confiabilidad en los proveedores, ya que cualquier retraso puede generar interrupciones en la producción.

Modelo de Wilson o EOQ (Economic Order Quantity)

Desarrollado por Robert S. Wilson, este modelo establece la cantidad óptima de pedido que minimiza los costos totales de inventario. Se calcula mediante la fórmula:

$$Q = \sqrt{\frac{2SD}{H}} \quad Q = H2SD$$

Donde:

- Q es la cantidad económica de pedido,

- S es el costo de hacer un pedido,
- D es la demanda anual, y
- H es el costo de almacenamiento por unidad y por año.

Este modelo es útil para encontrar un equilibrio entre el costo de reposición de inventario y el costo de mantenerlo.

Costos asociados a la gestión de inventarios

La administración del inventario conlleva una serie de costos que deben analizarse para mejorar la rentabilidad empresarial:

- **Costo de adquisición:** Corresponde al monto pagado a los proveedores al realizar cada pedido. Puede disminuir proporcionalmente al incrementar el volumen de unidades solicitadas, optimizando así el gasto por unidad.
- **Costo de gestión del pedido:** Incluye los gastos administrativos y operativos relacionados con la generación, seguimiento y recepción de cada pedido.
- **Costo por ruptura de stock:** Se refiere a las pérdidas derivadas de la falta de productos disponibles, que afectan no solo a los ingresos por ventas, sino también a la imagen y fidelización del cliente.
- **Costo de mantenimiento del inventario:** Engloba los gastos por almacenamiento, como personal, sistemas de gestión, infraestructura, seguros y posibles deterioros o depreciación del producto almacenado.

Una adecuada gestión del inventario exige la consideración de todos estos elementos, desde la clasificación y control de productos hasta la optimización de los procesos logísticos. Las decisiones estratégicas en este ámbito tienen un impacto directo en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la rentabilidad general de la empresa.

El transporte en la logística

El transporte constituye un componente estratégico dentro del sistema logístico, siendo clave para la operatividad eficiente de la cadena de suministro. A través de este proceso, los bienes son desplazados desde los puntos de producción o almacenamiento hasta los destinos finales de consumo, facilitando así el flujo comercial y contribuyendo al dinamismo de la economía global. Diversos autores han analizado la relevancia del transporte en la logística, destacando su influencia sobre los costos operativos, la puntualidad en las entregas, la percepción del cliente y la sostenibilidad del sistema logístico.

Importancia del transporte en la gestión logística

Dentro del ámbito logístico, el transporte es reconocido como uno de los elementos más determinantes, ya que asegura que los productos lleguen en tiempo y forma al consumidor. Según Ballou (2004), esta función representa una de las más costosas de la logística, llegando a constituir hasta el 50% de los costos totales en algunas industrias, debido a factores como el combustible, el mantenimiento vehicular, el pago de peajes y los salarios del personal de transporte.

De igual manera, Chopra y Meindl (2016) sostienen que una gestión eficiente del transporte puede convertirse en un factor diferenciador para la competitividad de una empresa. La adecuada selección del medio de transporte, así como la optimización de rutas, puede reducir considerablemente los gastos operativos y aumentar los niveles de satisfacción del cliente. En esa misma línea, Bowersox, Closs y Cooper (2012) resaltan que el transporte no solo se limita al desplazamiento físico de productos, sino que también implica una gestión eficiente de la información vinculada al rastreo, monitoreo y visibilidad de los envíos, lo cual mejora el control y la trazabilidad de la operación logística.

Modos de transporte y su incidencia en la logística

La elección del modo de transporte más adecuado es fundamental para lograr una articulación eficiente entre la estrategia logística y los objetivos comerciales de la empresa. Christopher (2016) argumenta que seleccionar correctamente el tipo de transporte impacta directamente en la eficiencia de la cadena de suministro. Entre los principales modos se encuentran: el transporte por carretera, ferroviario, marítimo y aéreo, cada uno con características particulares.

El transporte por carretera destaca por su flexibilidad y capacidad para cubrir rutas de última milla, siendo el más utilizado a nivel urbano e interurbano. No obstante, también presenta limitaciones relacionadas con la congestión vehicular y la inestabilidad de los precios del combustible (Rodrigue, Comtois & Slack, 2017). En comparación, el transporte ferroviario ofrece una mayor eficiencia energética y es apropiado para grandes volúmenes de carga en trayectos largos, aunque su infraestructura es más costosa y presenta menor adaptabilidad.

Por su parte, el transporte marítimo constituye el principal medio para el comercio internacional, permitiendo el traslado de grandes cantidades de mercancía a bajos costos. Sin embargo, su desventaja radica en la lentitud del servicio en relación con otros modos (Notteboom & Rodrigue, 2009). Finalmente, el transporte aéreo, aunque más costoso, es el más ágil y está destinado a mercancías de alto valor o a entregas urgentes que demandan rapidez.

2.1.3. Dimensiones de la Gestión de inventarios

Planificación de Stock

La planificación de stock se refiere al proceso de anticipar las necesidades futuras de inventario y tomar decisiones sobre las cantidades de productos que se deben almacenar en

función de la demanda esperada. Según Chopra y Meindl (2016), la planificación de stock busca equilibrar los costos de mantener inventarios con el riesgo de quedarse sin existencias, lo que podría interrumpir las operaciones comerciales. Para Ballou (2004), una planificación eficiente debe considerar factores como la estacionalidad de la demanda, los plazos de entrega de los proveedores y las políticas de reabastecimiento.

Existen diversos enfoques para la planificación de stock, como el modelo de gestión de inventarios Justo a Tiempo (JIT), propuesto por Ohno (1988) en Toyota, que busca minimizar el inventario manteniendo solo lo necesario para la producción o ventas inmediatas. Sin embargo, este modelo requiere una cadena de suministro altamente eficiente y fiable. Wilson (1996) también introduce el concepto de la cantidad económica de pedido (EOQ), que establece el número óptimo de unidades a pedir para minimizar tanto los costos de orden como los de mantener inventarios.

Organización de Stock

La organización de stock implica cómo se almacenan y distribuyen los productos dentro de un almacén o centro de distribución. Según Mangan et al. (2016), una organización eficiente del stock permite mejorar la accesibilidad, optimizar los tiempos de preparación de pedidos y reducir los costos operativos. Slack et al. (2010) destacan la importancia de una correcta disposición física de los productos, lo que debe incluir el uso de sistemas de almacenamiento adecuados, como estanterías, racks o almacenamiento automatizado.

La organización debe tener en cuenta el flujo de materiales y la rotación de inventarios. Axsäter (2007) argumenta que una organización adecuada permite implementar sistemas de clasificación, como el ABC (según el valor del producto), que facilita la priorización de los productos más valiosos o de alta rotación, frente a aquellos que tienen menor demanda. Además, la teoría de la gestión de la cadena de suministro enfatiza el papel crucial de la

visibilidad en tiempo real de los niveles de inventario y la integración de tecnologías como los sistemas de gestión de almacenes (WMS) para una mejor gestión.

Control de Stock

El control de stock se refiere a la monitorización continua de los niveles de inventario para garantizar que haya suficiente stock disponible para satisfacer la demanda, sin que se generen excesos. Heizer y Render (2014) proponen que una gestión de control eficiente se logra a través de métodos como el reabastecimiento automático y los puntos de reorden. Fitzsimmons y Fitzsimmons (2006) también afirman que el control de stock implica supervisar las tasas de consumo de inventarios y ajustar los niveles según sea necesario para evitar desabastecimientos o excesos de inventario.

Un sistema de control adecuado también requiere la utilización de herramientas tecnológicas avanzadas. Según Harrison y van Hoek (2008), los sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) y la integración de códigos de barras o RFID (Identificación por Radiofrecuencia) permiten el seguimiento en tiempo real de los inventarios, lo que mejora la precisión del control y facilita la toma de decisiones en cuanto a reposición de existencias.

Transporte

El transporte es un componente esencial en la gestión de inventarios, ya que determina la velocidad y el costo con que los productos llegan desde los proveedores hasta los almacenes y, finalmente, hasta los clientes. Rushton et al. (2014) definen el transporte como un enlace vital en la cadena de suministro, ya que tiene un impacto directo en los costos logísticos. Según Christopher (2011), la gestión eficiente del transporte puede reducir significativamente los costos de entrega, lo que es crucial para mantener la competitividad de la empresa.

La teoría de la cadena de suministro global señala que el transporte no solo implica la entrega de productos, sino que también involucra la planificación de rutas, la gestión de inventarios

en tránsito y el uso de tecnologías como GPS y software de optimización de rutas. Además, Ballou (2004) sostiene que una buena gestión del transporte también puede contribuir a la reducción de tiempos de entrega, mejorando la satisfacción del cliente.

2.1. Marco conceptual

Tiempo de Reposición

El tiempo de reposición se refiere al periodo necesario para reponer el inventario después de que un artículo ha sido agotado, abarcando desde la orden de compra hasta la recepción del producto en el almacén. Un tiempo de reposición eficiente minimiza la interrupción de las operaciones (Heizer & Render, 2014).

Cables

Los cables son elementos esenciales en actividades que involucran equipos electrónicos y de seguridad, como los utilizados en tirolesas o sistemas de seguridad, donde su buen estado es crucial para la operación segura y continua (Chopra & Meindl, 2016).

Registro de Compras

El registro de compras es el proceso de documentación detallada de todas las adquisiciones de materiales o productos, que incluye información sobre cantidades, costos y proveedores, para garantizar un control adecuado de los inventarios (Slack et al., 2010).

Rotación de Inventario

La rotación de inventario es el proceso mediante el cual los productos en inventario se venden o utilizan dentro de un periodo determinado. Un índice de rotación alto indica una gestión eficiente, mientras que una baja rotación puede sugerir exceso de stock (Axsäter, 2007).

Almacén

El almacén es un espacio físico o digital donde se guardan los inventarios hasta que se necesiten. Su gestión eficiente involucra la organización, control y conservación de productos para asegurar su disponibilidad y minimizar pérdidas (Mangan et al., 2016).

Kardex

El Kardex es un sistema de registro utilizado para llevar un control manual o automatizado de inventarios en el almacén, que facilita la actualización y consulta de las existencias en tiempo real (Harrison & van Hoek, 2008).

Registro de Materiales

El registro de materiales es el proceso de documentar los insumos o productos almacenados, indicando las cantidades, características y ubicaciones, para asegurar su disponibilidad y evitar desabastecimientos (Ballou, 2004).

Revisión Periódica

La revisión periódica consiste en la evaluación regular de los niveles de inventario para asegurar que los productos estén disponibles cuando sean necesarios y para identificar posibles excesos o faltantes (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2006).

Estrategias de Almacenamiento

Las estrategias de almacenamiento implican la planificación y organización de los productos dentro del almacén para facilitar su acceso, reducir tiempos de búsqueda y optimizar el espacio disponible (Rushton et al., 2014).

Registro de Salidas

El registro de salidas es la documentación de los productos que dejan el almacén, ya sea para venta, uso interno o transferencia, garantizando el control y seguimiento de los inventarios (Heizer & Render, 2014).

Registro de Bajas

El registro de bajas se refiere a la documentación de la eliminación de inventarios obsoletos, dañados o no vendidos, para mantener la precisión en los niveles de stock y optimizar la gestión (Chopra & Meindl, 2016).

Tasa de Obsolescencia

La tasa de obsolescencia mide el porcentaje de productos que se vuelven obsoletos o no utilizables dentro de un periodo de tiempo determinado. Es un indicador clave para evaluar la eficiencia de la gestión de inventarios (Axsäter, 2007).

Costo de Transporte

El costo de transporte se refiere al gasto incurrido para mover los productos desde el proveedor hasta el almacén o hasta el cliente final. Este costo es un factor crucial en la gestión de la cadena de suministro (Christopher, 2011).

Capacidad de Carga

La capacidad de carga es la cantidad máxima de productos que un medio de transporte puede transportar en un solo viaje, lo que influye en la eficiencia y el costo del transporte (Ballou, 2004).

Tiempo de Carga y Descarga

El tiempo de carga y descarga se refiere al tiempo requerido para cargar los productos en el transporte y descargarlos en su destino. Minimizar estos tiempos mejora la eficiencia operativa y reduce los costos logísticos (Rushton et al., 2014).

2.2. Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1. Internacionales

En la investigación desarrollada por Nail (2016), titulada “Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de Sociedad Repuestos España Limitada”, se analiza la problemática asociada a la administración de inventarios en una empresa dedicada a la comercialización de repuestos y accesorios automotrices en la ciudad de Puerto Montt,

Chile. La organización enfrentaba dificultades debido al manejo de un elevado volumen de productos, lo cual se intensificó en el marco de una estrategia de expansión. Esta situación generó desórdenes tanto en el plano físico como en el administrativo, producto de la complejidad en el control de las existencias.

La investigación aplicó un enfoque técnico, sustentado en la revisión bibliográfica de teorías y modelos de gestión de inventarios, análisis de costos, métodos de pronóstico de demanda y la clasificación ABC con base en el principio de Pareto. La metodología empleada consistió en la recopilación y análisis de datos internos de la empresa, evaluación de costos logísticos y la implementación de modelos adecuados a las características de los productos.

De un total de 2,994 ítems analizados, se identificó que 319 correspondían a productos tipo A, por lo cual se definieron políticas específicas para estos, incluyendo niveles de inventario de seguridad, cantidades óptimas de pedido y puntos de reorden. Se establecieron costos unitarios por orden y almacenamiento que permitieron determinar áreas de mejora. Como resultado, se logró una reducción significativa en los costos anuales del inventario, alcanzando un ahorro estimado en \$3,245,428.

Por su parte, Cuenca et al. (2018), en su tesis “La gestión del capital de trabajo y su efecto en la rentabilidad de las empresas constructoras del Ecuador”, estudiaron el vínculo entre la administración del capital de trabajo y la rentabilidad económica (medida a través del ROA) en empresas del sector de la construcción ecuatoriano (CIIU-F41), durante el periodo 2012-2016. La muestra analizada incluyó información financiera de 312 empresas, procesada mediante técnicas estadísticas y un modelo econométrico de efectos fijos con datos de panel.

Los hallazgos muestran que variables como el periodo de rotación de inventario, el periodo medio de cobranzas, el periodo medio de pagos, la prueba ácida y el nivel de

endeudamiento del activo tienen una relación inversa y significativa con la rentabilidad. Esto evidencia que una gestión inadecuada del capital de trabajo puede impactar negativamente en los resultados económicos de las empresas. Los autores concluyen que una administración eficiente de los activos y pasivos corrientes es esencial para la continuidad operativa y la mejora del rendimiento financiero, recomendando a las empresas priorizar una planificación estratégica del capital de trabajo como herramienta para potenciar la rentabilidad.

2.3.2. Nacionales

La tesis elaborada por Albuja y Huamán (2014), titulada “Estrategias de control de inventarios para optimizar la producción y rentabilidad de la empresa Agro Macathon S.A.C.”, plantea como eje central la necesidad de establecer estrategias sólidas de control de inventarios para garantizar una gestión empresarial eficiente. Los autores subrayan que la implementación adecuada de un sistema de control de inventarios no solo permite satisfacer las necesidades operativas internas de una organización, sino que también se constituye en una herramienta clave para el logro de metas estratégicas y el aumento de la rentabilidad. El marco teórico de su estudio incluye los principales conceptos y enfoques sobre el control de inventarios, lo que brinda el sustento necesario para el desarrollo de la investigación. Posteriormente, se describen los métodos y técnicas utilizadas, mientras que las propuestas específicas orientadas a la mejora de los procesos productivos y la rentabilidad se presentan con claridad en capítulos posteriores. A partir del uso de técnicas de investigación como encuestas y entrevistas, los autores identifican problemáticas concretas, generan alternativas viables de solución y fundamentan sus hallazgos mediante la discusión con apoyo de fuentes bibliográficas. En suma, su tesis plantea que una gestión estratégica del inventario, correctamente diseñada y ejecutada, puede representar un cambio sustancial en la eficiencia operativa de empresas agroindustriales.

En la misma línea, Calderón (2017), en su tesis “El sistema de control interno como medio en los almacenes para mejorar la gestión de inventarios en la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L. de Cajamarca – 2016”, centra su estudio en la relevancia del control interno en los procesos logísticos y su influencia directa sobre la administración de los inventarios. El análisis parte del diagnóstico de empresas del sector servicios logísticos ubicadas en la provincia constitucional del Callao, las cuales presentaban deficiencias significativas derivadas, en parte, del desconocimiento por parte de los colaboradores respecto a políticas, normativas y procedimientos internos vinculados a la gestión de almacenes. Esta situación ocasionaba desorden, ineficiencia y una inadecuada organización interna. Mediante un diseño metodológico de tipo descriptivo, con enfoque cualitativo y de corte no experimental, Calderón estudia a una muestra compuesta por 66 trabajadores de 11 empresas, empleando como herramienta principal el cuestionario. Los hallazgos obtenidos revelan que una correcta implementación del sistema de control interno —bajo los lineamientos del modelo COSO— puede fortalecer la confiabilidad de los informes financieros, aumentar la eficiencia operativa y reducir los riesgos logísticos. Así, se concluye que el fortalecimiento del control interno en el área de inventarios no solo promueve una gestión más ordenada, sino que también repercute positivamente en la sostenibilidad y la toma de decisiones empresariales.

Por su parte, Pomahuacre (2018), en su tesis titulada “Gestión de control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Only Star S.A.C.”, investiga la relación entre las prácticas de control de inventarios y su impacto en la rentabilidad empresarial. El autor parte del supuesto de que los inventarios, al constituir uno de los activos más representativos dentro de las empresas, deben ser gestionados de forma sistemática y técnica, considerando tanto los procedimientos contables como las políticas internas relacionadas con la gestión de existencias. Mediante una metodología que combina

el análisis de datos recolectados directamente en campo y herramientas de evaluación situacional, el autor evidencia cómo el uso ineficiente de inventarios afecta los costos operativos, disminuye los márgenes de ganancia y limita el crecimiento comercial. La investigación concluye que la empresa en estudio requería incorporar mecanismos adicionales de control interno y definir estrategias periódicas de gestión que permitieran reducir pérdidas, optimizar la utilización de recursos y maximizar su rentabilidad. El estudio destaca la necesidad urgente de consolidar una gestión moderna y responsable de los inventarios como componente esencial para la competitividad empresarial.

Finalmente, Vela (2022) presenta un enfoque complementario al relacionar la gestión logística con la calidad del servicio al cliente. En su tesis titulada “La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021”, el objetivo principal fue determinar el nivel de relación entre ambas variables en el contexto específico de una empresa del sector editorial. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y nivel correlacional, y contó con la participación de los 71 colaboradores del área logística mediante un censo poblacional. Para la recolección de datos se diseñaron dos cuestionarios estructurados con preguntas en escala Likert, uno para cada variable, con resultados altamente confiables según la prueba de alfa de Cronbach, obteniendo coeficientes de 0.829 y 0.919 respectivamente. Al aplicar el estadístico Rho de Spearman, se identificó una correlación significativa ($r = 0.450$; $p < 0.000$) entre la adecuada gestión logística y una mejora en la calidad del servicio ofrecido. Además, se correlacionaron las dimensiones de la variable logística con los indicadores de calidad del servicio, evidenciando que la eficiencia en los procesos logísticos internos se traduce directamente en mayor satisfacción del cliente final. Esta tesis pone en evidencia que la gestión logística no debe ser vista únicamente como un soporte técnico, sino como un componente estratégico de la propuesta de valor empresarial.

2.3.3. Locales

En este contexto, la tesis desarrollada por Carpio (2017) tiene como finalidad analizar la eficiencia de la gestión de almacén en la empresa Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C., ubicada en el distrito de Sicuani, región Cusco. La investigación centra su atención en los procesos esenciales del ciclo logístico interno, tales como la recepción de mercancías, su adecuada ubicación en almacenamiento, la preparación de pedidos y el despacho final al cliente o consumidor. El objetivo del estudio fue identificar aquellos factores que pudieran estar limitando la productividad de la empresa y, sobre esa base, formular recomendaciones orientadas a su mejora. A través de un diseño de investigación de tipo descriptivo y no experimental, con enfoque cuantitativo, se aplicaron encuestas y entrevistas a una muestra compuesta por 22 colaboradores. Los datos fueron procesados utilizando el software estadístico SPSS. Los resultados evidenciaron que la gestión de almacén era calificada como adecuada por parte de los trabajadores, con un puntaje promedio de 3.62 en la escala empleada, destacándose particularmente la dimensión de almacenamiento, que fue valorada positivamente por el 77% de los encuestados. Estas cifras sugieren que, aunque existen aspectos bien gestionados, aún hay oportunidades de mejora en la eficiencia de los procesos logísticos internos.

Por su parte, Reto (2018) se centró en el análisis de la gestión de inventarios en el Hogar Clínica San Juan de Dios, institución emblemática de atención médica en la ciudad del Cusco. La metodología aplicada fue de carácter descriptivo y cuantitativo, permitiendo realizar un diagnóstico integral sobre las prácticas de inventario en dicha organización. La investigación reconoció como elemento crucial la reorganización del área de logística y almacén, lo cual generó efectos positivos, tales como la mejora en la productividad y en la rapidez con la que se atienden las necesidades de los trabajadores. La adecuada implementación de una estrategia de gestión de inventarios no solo fortaleció los procesos

internos, sino que también elevó la satisfacción del personal, lo que impacta directamente en la calidad de los servicios brindados. En conclusión, se argumenta que mantener un sistema de inventarios eficiente es vital para garantizar la continuidad operativa y la sostenibilidad institucional en organizaciones de naturaleza asistencial.

En esa misma línea, la tesis de Marroquín y Alfaro (2023) propone una mejora integral en la gestión logística de la empresa Frank Ronal Muñoz, ubicada en Cusco, a través de la aplicación combinada de diversas herramientas técnicas como la clasificación ABC de productos, el establecimiento de un stock de seguridad, y la optimización en la distribución del almacén. Asimismo, se incorpora el uso del software Forecast para la realización de pronósticos de ventas más certeros. La investigación se estructuró bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y nivel descriptivo–propositivo. La muestra se seleccionó de manera no probabilística, tomando como grupo de análisis los productos de cerámica y sanitarios. En los cinco capítulos que componen el estudio, se abordan desde el planteamiento del problema hasta el desarrollo y análisis de las herramientas de mejora. Los resultados obtenidos demuestran que una gestión logística más técnica y basada en proyecciones confiables puede incrementar significativamente indicadores clave como el volumen de compras, la rotación de inventarios, el nivel de productividad y el aprovechamiento del espacio disponible en el almacén. En efecto, los autores concluyen que una adecuada planeación y ejecución de estrategias logísticas permite a la empresa aumentar su capacidad de respuesta ante la demanda del mercado y optimizar el uso de sus recursos disponibles.

2.3. Hipótesis de la investigación

2.4.1. Hipótesis general

- a) La gestión de inventarios en la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y provincia del Cusco - periodo 2021 es regular

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) La planificación de stock de la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y provincia del Cusco, periodo 2021 es regular.
- b) La organización de stock de la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y provincia del Cusco, periodo 2021 es regular.
- c) El control de stock de agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y provincia del Cusco, periodo 2021 es regular.

2.4. Identificación de variables e indicadores

Variable I

Gestión de inventarios.

2.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | dimensiones | Índices |
|--------------------------------|---|---|------------------------|---|
| Gestión de inventarios. | La gestión de inventarios se refiere al proceso de administración del inventario con el objetivo de minimizar su cantidad sin afectar el servicio al cliente. Este proceso implica una planificación y control efectivos para organizar, planificar y supervisar el conjunto de existencias de una organización. Organizar implica establecer criterios y políticas para la regulación del inventario y determinar las cantidades más adecuadas para cada uno de los artículos (Cespón Castro, 2012). | La gestión de inventarios es un proceso de la administración que permite reducir al máximo la cuantía sin afectar el servicio al turista, planificando, controlando y organizando el stock y contando con un adecuado transporte. | Planificación de stock | Tiempo de reposición Cables Registro de compras Tiempo de Reposición Rotación de Inventario |
| | | | Organización de stock | Almacén Kardek Registro de materiales Revisión Periódico Estrategias de Almacenamiento |
| | | | Control de stock | Registro de salidas Registro de bajas Tiempo de reposición Tasa de Obsolescencia |
| | | | Transporte | Costo de Transporte Capacidad de Carga Tiempo de Carga y Descarga |

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica

Contexto y Ubicación

Cusco Zipline es una empresa líder en el sector del turismo de aventura en Perú, ofreciendo experiencias únicas y emocionantes que combinan adrenalina y naturaleza. Ubicada en el Centro Histórico del Cusco, específicamente en Calle Pampa del Castillo Nro. 455 Interior. 01, la empresa se beneficia de la proximidad a la rica herencia cultural y paisajística de la región, atrayendo tanto a turistas nacionales como internacionales.

Historia y Fundación

Cusco Zipline Sociedad Anónima Cerrada - Cusco Zip Line S.A.C. fue fundada con el objetivo de proporcionar actividades de aventura que destacan por su seguridad, innovación y calidad. Desde su creación, la empresa ha evolucionado constantemente para ofrecer una variedad de actividades emocionantes, adaptándose a las demandas y expectativas de sus clientes.

Servicios Ofrecidos

- ✓ Tirolesa y Zip Line

La tirolesa y el Zip Line son las principales atracciones de Cusco Zipline. Estas actividades permiten a los participantes deslizarse a gran velocidad a través de cables suspendidos, disfrutando de vistas panorámicas y una dosis de adrenalina incomparable. Los circuitos están diseñados para diferentes niveles de dificultad, asegurando que tanto principiantes como aventureros experimentados puedan disfrutar de la experiencia.

Otros Servicios de Aventura

Además de la tirolesa, Cusco Zipline ofrece una variedad de actividades adicionales como:

1. Puentes Colgantes: Atravesar puentes suspendidos que desafían el equilibrio y la valentía.
2. Rutas de Senderismo: Caminatas guiadas a través de la selva y montañas, explorando la flora y fauna locales.
3. Escalada en Roca: Para aquellos que buscan un desafío físico adicional, las rutas de escalada en roca son una excelente opción.

Experiencias Personalizadas

Cusco Zipline se enorgullece de ofrecer un servicio altamente personalizado, esto incluye:

Guías Especializados: Guías experimentados y bilingües que proporcionan información detallada sobre el entorno natural y la historia cultural de la región.

Equipamiento de Alta Calidad: Todo el equipo utilizado en las actividades es de última generación, garantizando seguridad y confort.

Itinerarios Personalizados: La empresa trabaja estrechamente con los clientes para diseñar itinerarios que se ajusten a sus necesidades y preferencias, ya sea para grupos grandes, familias, parejas o viajeros solitarios.

Protocolos de Seguridad

La seguridad es una prioridad absoluta en Cusco Zipline. Todos los participantes reciben una sesión de instrucción detallada antes de comenzar las actividades. Los equipos son inspeccionados regularmente y se siguen estrictos protocolos de seguridad en todas las operaciones.

Sostenibilidad Ambiental

Cusco Zipline está comprometida con la preservación del medio ambiente. Las actividades están diseñadas para tener un impacto mínimo en el entorno natural. La empresa

también participa en iniciativas de conservación y educación ambiental, trabajando con comunidades locales para promover prácticas sostenibles.

Impacto Local y Social

Cusco Zipline juega un papel importante en la economía local, proporcionando empleo a residentes y colaborando con proveedores y artesanos locales. Además, la empresa apoya diversas iniciativas comunitarias y programas de desarrollo social en el área.

Visión y Futuro

La visión de Cusco Zipline es seguir siendo un referente en el turismo de aventura, expandiendo sus servicios y mejorando continuamente la calidad de la experiencia para sus clientes. La empresa planea introducir nuevas actividades y expandir sus operaciones para llegar a un público aún más amplio, siempre manteniendo su compromiso con la seguridad, la calidad y la sostenibilidad.

Cusco Zipline no es solo una empresa de turismo de aventura, sino una entidad dedicada a proporcionar experiencias inolvidables y personalizadas en uno de los destinos más espectaculares del mundo. Con un enfoque en la seguridad, la calidad y el respeto por el medio ambiente, Cusco Zipline continúa innovando y liderando el camino en el sector del turismo de aventura en Cusco.

3.2 Tipo y Nivel de Investigación

La presente investigación surge a partir de un enfoque teórico que se mantiene en el ámbito conceptual y académico, con el objetivo de ampliar el conocimiento científico respecto a la gestión de inventarios, sin involucrar experimentación directa. El propósito fundamental es analizar detalladamente los procesos asociados a la gestión de inventarios en la empresa **Cusco Zipline S.A.C.**, de manera que se describan, expliquen y comprendan las dinámicas operativas en este contexto empresarial.

3.2.1 Tipo de Investigación

El estudio realizado se clasifica como **investigación básica**, dado que su finalidad principal es profundizar en el conocimiento existente acerca de las variables implicadas en la gestión de inventarios, a través de una revisión sistemática de teorías, enfoques y modelos previos. Esta tipología implica que no se busca una aplicación inmediata de los hallazgos, sino más bien generar un marco conceptual sólido que permita comprender mejor el fenómeno investigado.

3.2.2 Nivel de Investigación

Respecto al nivel de investigación, esta se enmarca dentro del **nivel descriptivo-explicativo**, siguiendo los lineamientos de autores como **Hernández Sampieri**, quien plantea que la investigación descriptiva permite detallar las características específicas de los elementos estudiados, centrándose en responder al *qué* del problema. En este caso, se describen las prácticas de inventario implementadas por la empresa, pero también se da un paso más allá, al explicar las causas y consecuencias de dichas prácticas, posicionando así al estudio dentro del enfoque explicativo complementario.

3.2.3 Diseño de Investigación

El diseño metodológico adoptado es **no experimental** y **transversal**. No experimental porque no se manipulan las variables analizadas, sino que se estudian tal y como se presentan en su contexto natural. Transversal porque la recolección de datos y el análisis correspondiente se realiza en un período específico, correspondiente al año 2021, capturando una fotografía precisa del estado de la gestión de inventarios en ese momento determinado.

3.2.4 Método de Investigación

La investigación utiliza un enfoque **cuantitativo con elementos descriptivos y explicativos**, apoyado principalmente en la observación sistemática. Esta técnica permitió documentar con detalle los procedimientos relacionados con el control de stock, la planificación de insumos y los desafíos enfrentados en el contexto post-pandemia. El método empleado se orientó a identificar patrones y relaciones causales entre las prácticas de inventario y su impacto operativo, ofreciendo una comprensión integral de la situación de la empresa.

3.3 Unidad de Investigación

La **unidad de investigación** está constituida por los colaboradores que forman parte de **Cusco Zipline S.A.C.**, quienes desempeñan funciones relacionadas con la administración, control y ejecución de los procesos de inventario dentro de la organización.

3.4 Unidad de Análisis

En esta investigación, la **unidad de análisis** corresponde específicamente al grupo de colaboradores mencionados, ya que son ellos quienes ejecutan y experimentan las políticas y procedimientos del sistema de inventario en su actividad diaria.

3.5 Población de Estudio

De acuerdo con Carrasco (2005), la población de estudio está conformada por todos los elementos que participan dentro del entorno organizacional. En este caso, la población incluye al total de colaboradores de la empresa (15 personas), así como a los **22 proveedores** que están vinculados a actividades logísticas y operativas como transporte, abastecimiento de materiales (cuerdas, equipos), mantenimiento y soporte técnico. La población total

considerada en este estudio asciende a **37 personas**, las cuales tienen un grado directo de implicancia en el sistema de inventarios de **Cusco Zipline S.A.C.**

3.6 Tamaño de Muestra

Debido a que la población identificada es relativamente reducida, se opta por utilizar un **muestreo censal**, el cual permite incluir a la totalidad de los elementos poblacionales (37 personas) en el análisis. Esta decisión responde a la necesidad de contar con información detallada y representativa de todos los actores involucrados en la gestión de inventarios, garantizando así la validez de los resultados obtenidos.

3.7 Técnicas de Selección de la Muestra

La técnica aplicada para la selección de la muestra fue el **muestreo no probabilístico de tipo censal**, categorizando a los participantes según sus funciones y niveles de participación en los procesos logísticos y de inventario. De esta manera, se asegura que los datos obtenidos reflejen de forma fiel la realidad operativa de la empresa.

3.8 Técnicas de Recolección de Información

Para la recolección de datos se utilizaron varias técnicas complementarias que permitieron obtener información desde distintas perspectivas:

- **Cuestionario:** Se aplicaron encuestas autoadministradas a los colaboradores y proveedores, bajo un formato estructurado con preguntas cerradas, siguiendo el modelo propuesto por **Arias (2012)**, quien señala que este instrumento facilita la recolección masiva de datos sin la intervención directa del investigador.
- **Análisis documental:** Se realizó una revisión exhaustiva de documentos internos de la empresa, tales como registros de almacén, informes financieros y reportes de

inventario. Esta técnica permitió corroborar y complementar la información obtenida por otros medios, asegurando la confiabilidad del estudio.

- **Observación directa:** Esta técnica permitió observar in situ las prácticas operativas relacionadas con la gestión de inventarios. Según **Flick (2018)**, la observación posibilita captar el fenómeno dentro de su contexto real, facilitando una interpretación más profunda de los hechos. Para ello se empleó una **ficha de observación estructurada**, diseñada específicamente para registrar el flujo de materiales, entradas y salidas de productos, así como las actividades de planificación y control de inventario.

3.9 Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información

Para el procesamiento de la información recolectada se utilizaron herramientas informáticas como **Microsoft Excel** y el software estadístico **Minitab**, con el fin de transformar los datos en gráficos, porcentajes y tablas comparativas. Esta información fue posteriormente contrastada con la hipótesis planteada, permitiendo interpretar los resultados con claridad. A través del análisis estadístico descriptivo, se evaluaron patrones de comportamiento, frecuencia de procesos y desempeño de los indicadores clave. Finalmente, se realizó un análisis interpretativo orientado a extraer conclusiones y recomendaciones aplicables a la gestión de inventarios en **Cusco Zipline S.A.C.**, contribuyendo así al fortalecimiento de su operatividad logística.

3.10 Técnicas para demostrarla verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Para el propósito poder comprobar la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación se aplica la prueba estadística de chi-cuadrado los cuales viene hacer método práctico para poder comprobar la hipótesis

Para este caso la prueba viene hacer:

$$X = \sum (fo - Fe)^2 / Fe.$$

En donde:

X² = Chi-cuadrado

Σ = Sumatoria

Fo = Frecuencia Observada de realización de un acontecimiento determinado

Fe = Frecuencia esperada o teórica

Para la aplicación de la ecuación establecida se requiere encontrar las diferencias en la frecuencia elevada al cuadrado entre la frecuencia esperada posteriormente se elevará al cuadrado las diferencias y a ello se dividirá la diferencia elevada al cuadrado entre la frecuencia esperada.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Información de la empresa: Agencia de Viajes Cusco Zipline

Cusco Zipline es mucho más que una agencia de turismo convencional; es una puerta de entrada a experiencias únicas y emocionantes en la extraordinaria región de Cusco. Especializada en la práctica del Zipline, esta agencia va más allá de ofrecer simples recorridos turísticos convencionales y se destaca como una opción extraordinaria para los amantes de la aventura y aquellos que buscan explorar Cusco de una manera única.

La experiencia de Zipline con Cusco Zipline es incomparable. Te permite descubrir los majestuosos paisajes de Cusco desde una perspectiva completamente nueva, volando entre montañas y disfrutando de una adrenalina inigualable. Pero no se detienen ahí: Cusco Zipline ofrece una variedad de tours especializados que te sumergen en la riqueza cultural e histórica de esta región fascinante.

Esta agencia se enorgullece de ser una alternativa excepcional, llevándote más allá de los destinos turísticos tradicionales y ofreciéndote una auténtica conexión con la esencia de Cusco. Ya sea explorando antiguos sitios arqueológicos, degustando productos locales o participando en experiencias únicas de aventura, Cusco Zipline se dedica a brindarte momentos inolvidables y una perspectiva única de esta maravillosa tierra.

Cusco Zipline ofrece una aventura única en el corazón de Cusco, Perú. Con cuatro cables que abarcan 600 metros y un cambio de elevación máximo de 200 metros, los participantes pueden disfrutar de vistas impresionantes de los paisajes andinos mientras surcan el aire.

Esta emocionante experiencia de Zipline no solo ofrece la emoción de deslizarse por el aire a velocidades emocionantes, sino que también proporciona una perspectiva única de la majestuosidad de la naturaleza circundante. Los participantes tienen la oportunidad de

admirar la belleza de los paisajes andinos desde alturas elevadas, creando recuerdos inolvidables y una conexión más profunda con la asombrosa geografía de Cusco.

Con una extensión de 600 metros, los cuatro cables ofrecen un recorrido emocionante que permite a los aventureros experimentar la sensación de vuelo mientras absorben la energía única de la región. El cambio de elevación de 200 metros agrega un elemento adicional de emoción y adrenalina a la experiencia, haciendo que el recorrido sea aún más emocionante.

Cusco Zipline no solo se trata de la pura emoción de la velocidad, sino también de la oportunidad de sumergirse en la belleza natural y cultural de Cusco desde una perspectiva única. Con seguridad y emoción en cada tramo, esta experiencia de Zipline es una forma inolvidable de explorar la región de una manera totalmente nueva y emocionante.

Información general de la empresa

Correo electrónico: Info@cuscozipline.com

Número de teléfono: +51 975 770 880

Dirección: Avenida Santa Ana, Humberto Vidal Hunda #1123 - Cerca de la Plaza Principal - Cusco, PERÚ

RUC (Registro Único de Contribuyentes): 20564418839

Estos datos te permitirán comunicarte con la agencia, ya sea para obtener más información sobre sus servicios, hacer reservas o cualquier otra consulta que puedas tener. La dirección proporcionada indica la ubicación física de la agencia en Cusco, brindando una referencia cercana a la Plaza Principal de la ciudad.

4.2. Variable Gestión de inventarios

Dimensión: Planificación de stock

Tabla 1

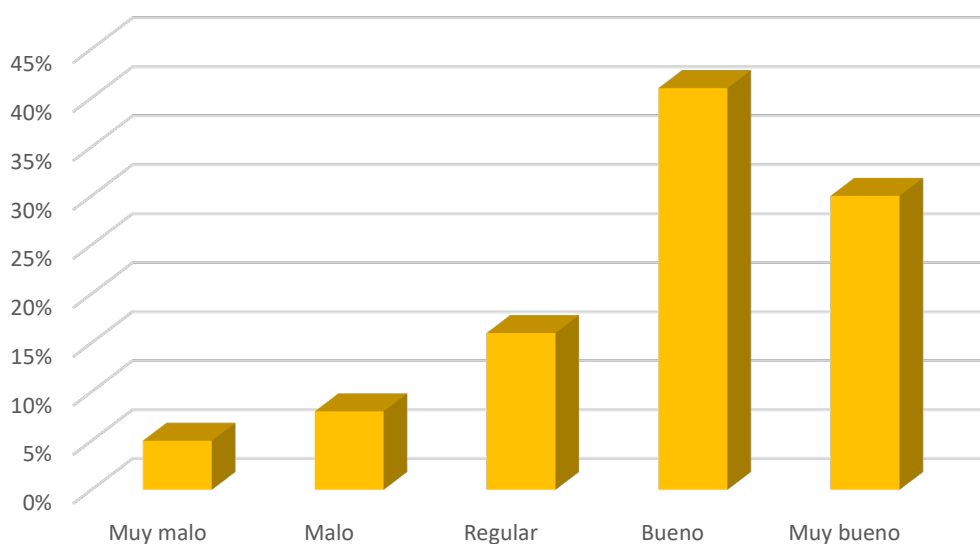
¿Como califica usted el tiempo de reposición de los elementos requeridos en la práctica del Zipline en la empresa Cusco Zipline?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Muy malo | 2 | 5% |
| Malo | 3 | 8% |
| Regular | 6 | 16% |
| Bueno | 15 | 41% |
| Muy bueno | 11 | 30% |
| Total | 37 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

¿Como califica usted el tiempo de reposición de los elementos requeridos en la práctica del Zipline en la empresa Cusco Zipline?



Fuente: Elaboración propia

La evaluación de la percepción del tiempo de reposición de los elementos necesarios para la práctica de Zipline en Cusco Zipline indica que la mayoría de los encuestados (41%) lo calificaron como bueno, mientras que el 30% lo consideró muy bueno. Sin embargo, el 21% de las respuestas revela áreas de mejora, clasificándolo como regular, malo o muy malo. Este análisis sugiere que, aunque la mayoría percibe un tiempo de reposición satisfactorio, existen oportunidades para optimizar la gestión de inventarios. En el contexto de la gestión de inventarios, es crucial abordar las áreas identificadas como menos favorables para garantizar la eficiencia continua. Se recomienda un análisis más detallado de las respuestas menos favorables, la obtención de retroalimentación adicional y la implementación de medidas correctivas según sea necesario para mejorar la eficiencia de los procesos de aprovisionamiento y garantizar la satisfacción del cliente.

Tabla 2

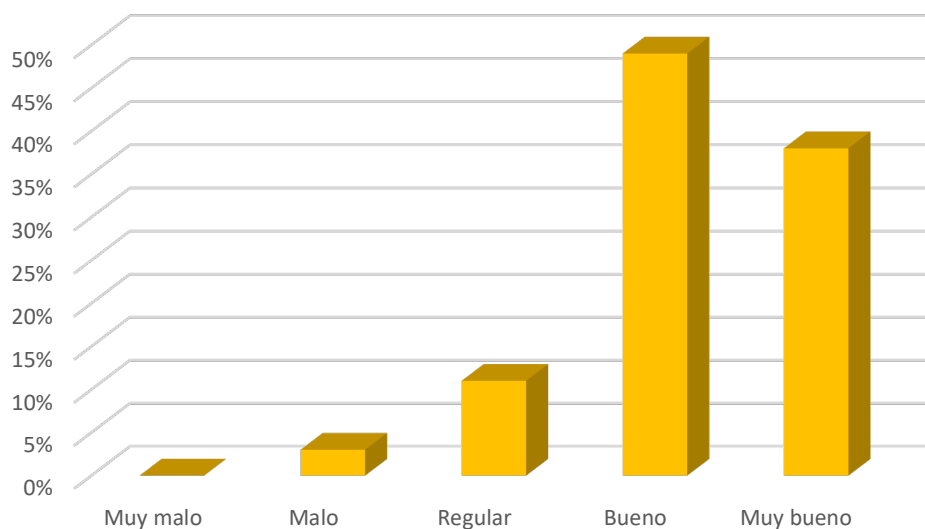
¿Como califica usted el mantenimiento de los cables utilizados en la práctica del Zipline en la empresa Cusco Zipline?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Muy malo | 0 | 0% |
| Malo | 1 | 3% |
| Regular | 4 | 11% |
| Bueno | 18 | 49% |
| Muy bueno | 14 | 38% |
| Total | 37 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

¿Como califica usted el mantenimiento de los cables utilizados en la práctica del Zipline en la empresa Cusco Zipline?



Fuente: Elaboración propia

La evaluación del mantenimiento de los cables utilizados en la práctica del Zipline en la empresa Cusco Zipline muestra que la mayoría de los encuestados (49%) lo calificaron como bueno, seguido por el 38% que lo consideró muy bueno. Un 11% clasificó el mantenimiento como regular, mientras que solo un 3% lo calificó como malo. Ninguna respuesta indicó que el mantenimiento fuera muy malo. Estos resultados sugieren una percepción general positiva en cuanto al mantenimiento de los cables, con una mayoría significativa de respuestas favorables. Sin embargo, sería beneficioso analizar más detenidamente las respuestas regular y malo para identificar áreas específicas de mejora y garantizar un mantenimiento óptimo de los cables utilizados en la práctica del Zipline.

Tabla 3

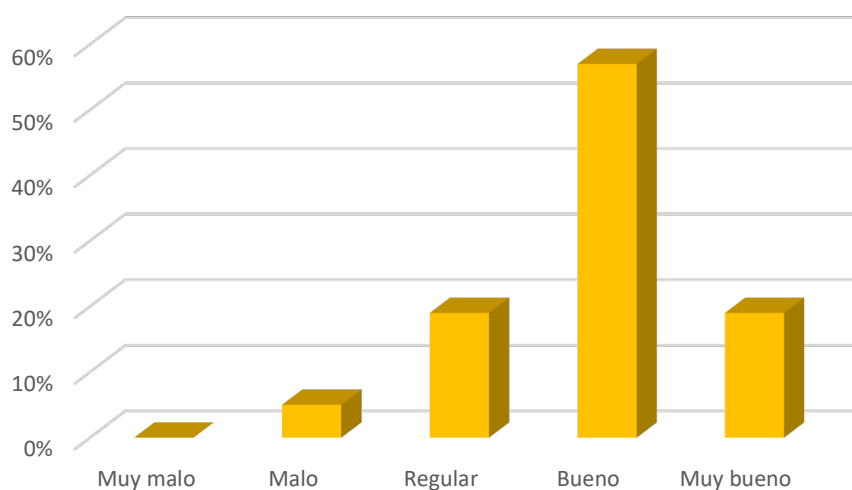
¿Como califica usted el registro de compras realizado por la empresa Cusco Zipline?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Muy malo | 0 | 0% |
| Malo | 2 | 5% |
| Regular | 7 | 19% |
| Bueno | 21 | 57% |
| Muy bueno | 7 | 19% |
| Total | 37 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

¿Como califica usted el registro de compras realizado por la empresa Cusco Zipline?



Fuente: Elaboración propia

La evaluación del registro de compras realizado por la empresa Cusco Zipline revela que la mayoría de los encuestados (57%) lo calificaron como bueno, seguido por el 19% que lo consideró muy bueno. Un 19% clasificó el registro como regular, mientras que solo el 5% lo calificó como malo. Ninguna respuesta indicó que el registro fuera muy

malo. Estos resultados sugieren una percepción general positiva en cuanto al registro de compras, con una mayoría significativa de respuestas favorables. Sin embargo, sería beneficioso analizar más detenidamente las respuestas regular y malo para identificar áreas específicas de mejora y garantizar un registro de compras óptimo por parte de Cusco Zipline.

Tabla 4

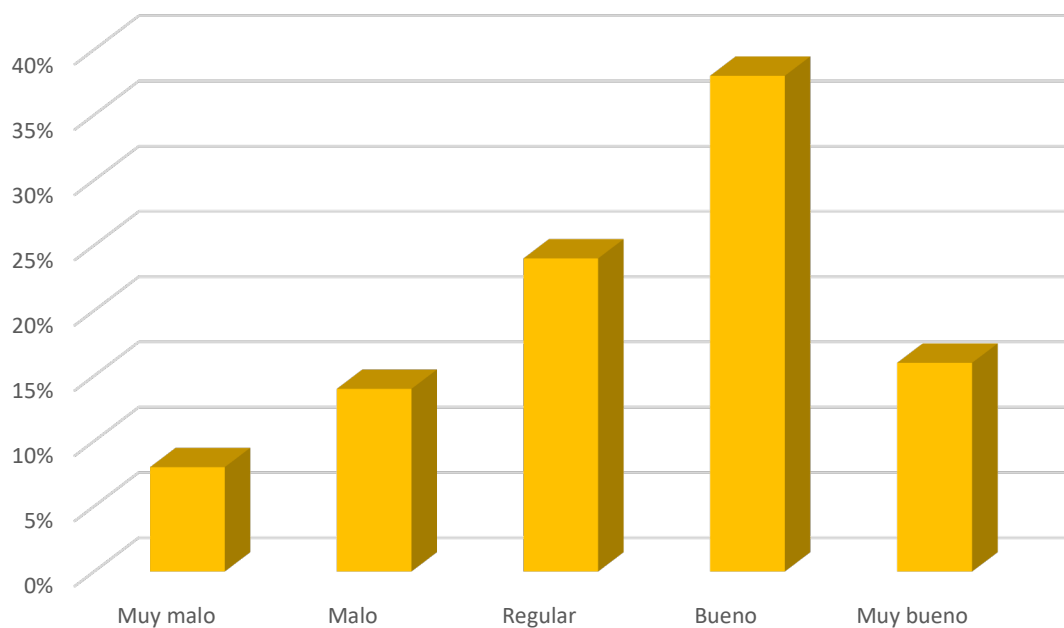
¿Como califica usted el mantenimiento de los arneses utilizados en la práctica del Zipline en la empresa Cusco Zipline?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Muy malo | 3 | 8% |
| Malo | 5 | 14% |
| Regular | 9 | 24% |
| Bueno | 14 | 38% |
| Muy bueno | 6 | 16% |
| Total | 37 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

¿Como califica usted el mantenimiento de los arneses utilizados en la práctica del Zipline en la empresa Cusco Zipline?



Fuente: Elaboración propia

La evaluación del mantenimiento de los arneses utilizados en la práctica del Zipline en la empresa Cusco Zipline muestra que el 38% de los encuestados lo calificaron como bueno, seguido por el 24% que lo consideró regular y el 16% que lo clasificó como muy bueno. Por otro lado, el 14% lo calificó como malo y el 8% como muy malo. Estos resultados indican una percepción diversa sobre el mantenimiento de los arneses, con una distribución significativa de respuestas en las diferentes categorías. Sería beneficioso analizar detalladamente las respuestas en las categorías menos favorables, como malo y muy malo, para identificar áreas específicas de mejora y garantizar un mantenimiento óptimo de los arneses utilizados en la práctica del Zipline en Cusco Zipline.

Dimensión: Organización de stock

Tabla 5

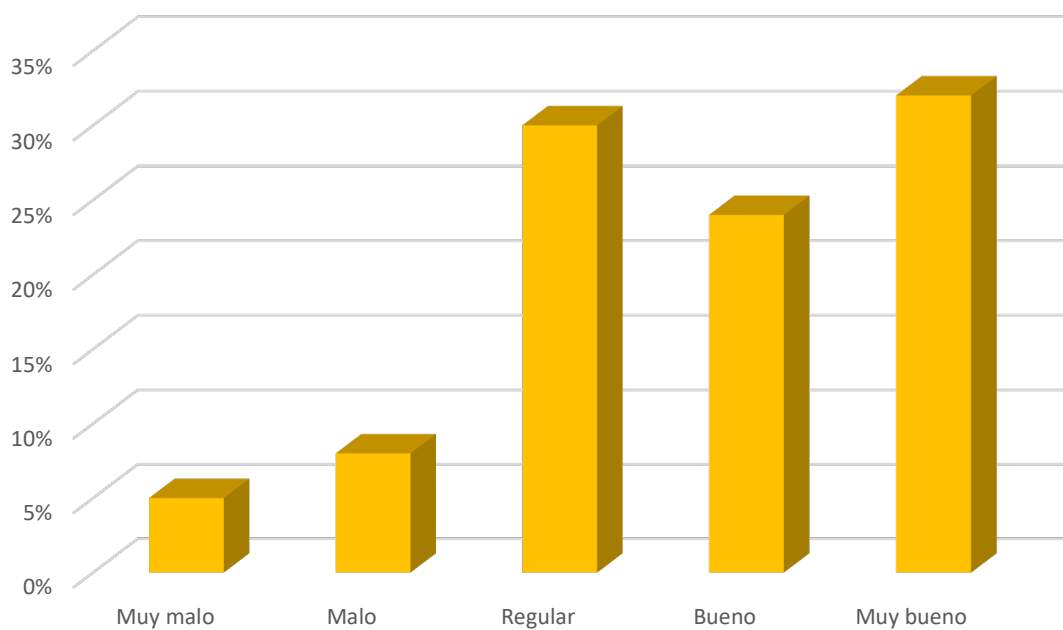
¿Cómo califica usted el manejo del Almacén de la empresa Cusco Zipline?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Muy malo | 2 | 5% |
| Malo | 3 | 8% |
| Regular | 11 | 30% |
| Bueno | 9 | 24% |
| Muy bueno | 12 | 32% |
| Total | 37 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

¿Cómo califica usted el manejo del Almacén de la empresa Cusco Zipline?



Fuente: Elaboración propia

La evaluación del manejo del almacén de la empresa Cusco Zipline indica que el 32% de los encuestados lo calificaron como muy bueno, seguido por el 30% que lo

consideró regular. Un 24% lo calificó como bueno, mientras que el 8% lo clasificó como malo y el 5% como muy malo. Estos resultados reflejan una diversidad de opiniones sobre el manejo del almacén, con una distribución significativa de respuestas en varias categorías. Sería útil analizar detalladamente las respuestas en las categorías menos favorables, como malo y muy malo, para identificar áreas específicas de mejora y asegurar un manejo óptimo del almacén en Cusco Zipline.

Tabla 6

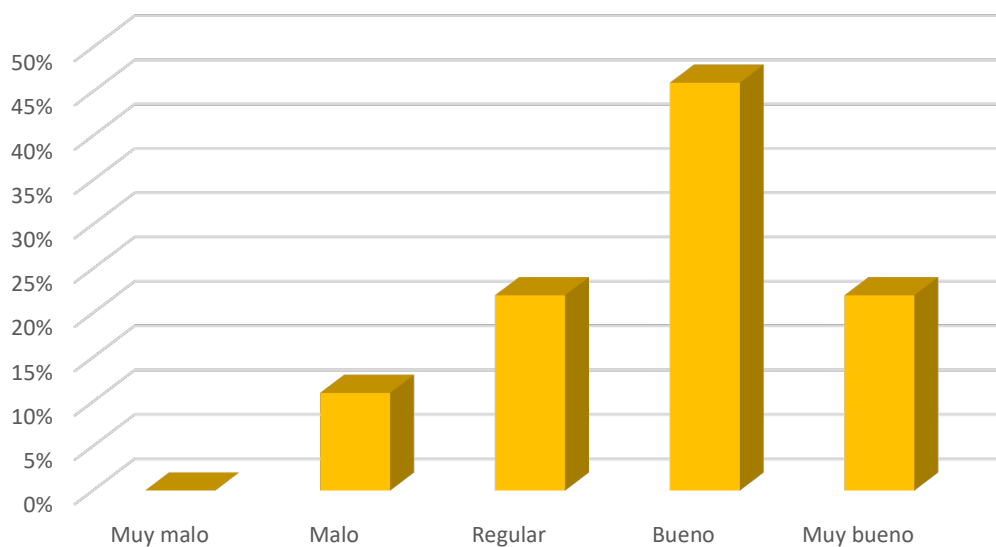
¿Cómo califica usted el manejo del Kardex por parte del personal de logística de la empresa Cusco Zipline?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Muy malo | 0 | 0% |
| Malo | 4 | 11% |
| Regular | 8 | 22% |
| Bueno | 17 | 46% |
| Muy bueno | 8 | 22% |
| Total | 37 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

¿Cómo califica usted el manejo del Kardek por parte del personal de logística de la empresa Cusco Zipline?



Fuente: Elaboración propia

La evaluación del manejo del Kardek por parte del personal de logística de la empresa Cusco Zipline muestra que el 46% de los encuestados lo calificó como bueno, seguido por el 22% que lo consideró muy bueno. Un 22% lo calificó como regular, mientras que el 11% lo clasificó como malo. Ninguna respuesta indicó que el manejo del Kardek fuera muy malo. Estos resultados reflejan una percepción generalmente positiva sobre el manejo del Kardek por parte del personal de logística, con una mayoría significativa de respuestas favorables. Sería útil analizar detalladamente las respuestas en las categorías menos favorables, como malo, para identificar áreas específicas de mejora y garantizar un manejo óptimo del Kardek en Cusco Zipline.

Tabla 7 *¿Cómo califica usted el Registro de los materiales que se requieren por la empresa Cusco Zipline?*

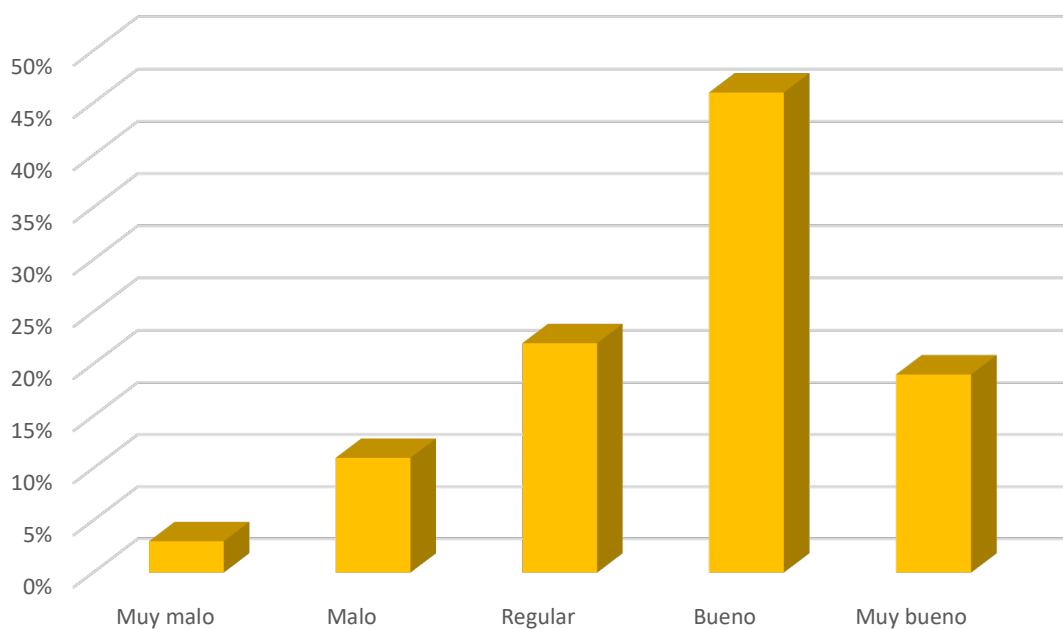
| | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
|--|------------|------------|

| | | |
|-----------|----|------|
| Muy malo | 1 | 3% |
| Malo | 4 | 11% |
| Regular | 8 | 22% |
| Bueno | 17 | 46% |
| Muy bueno | 7 | 19% |
| Total | 37 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

¿Cómo califica usted el Registro de los materiales que se requieren por la empresa Cusco Zipline?



Fuente: Elaboración propia

La evaluación del registro de los materiales que se requieren por la empresa Cusco Zipline muestra que el 46% de los encuestados lo calificó como bueno, seguido por el 19% que lo consideró muy bueno. Un 22% lo calificó como regular, mientras que el 11% lo clasificó como malo y el 3% como muy malo. Estos resultados reflejan una percepción generalmente positiva sobre el registro de materiales por parte de los encuestados, con una

mayoría significativa de respuestas favorables. Sería útil analizar detalladamente las respuestas en las categorías menos favorables, como malo y muy malo, para identificar áreas específicas de mejora y garantizar un registro óptimo de los materiales requeridos en Cusco Zipline.

Dimensión: Control de stock

Tabla 8

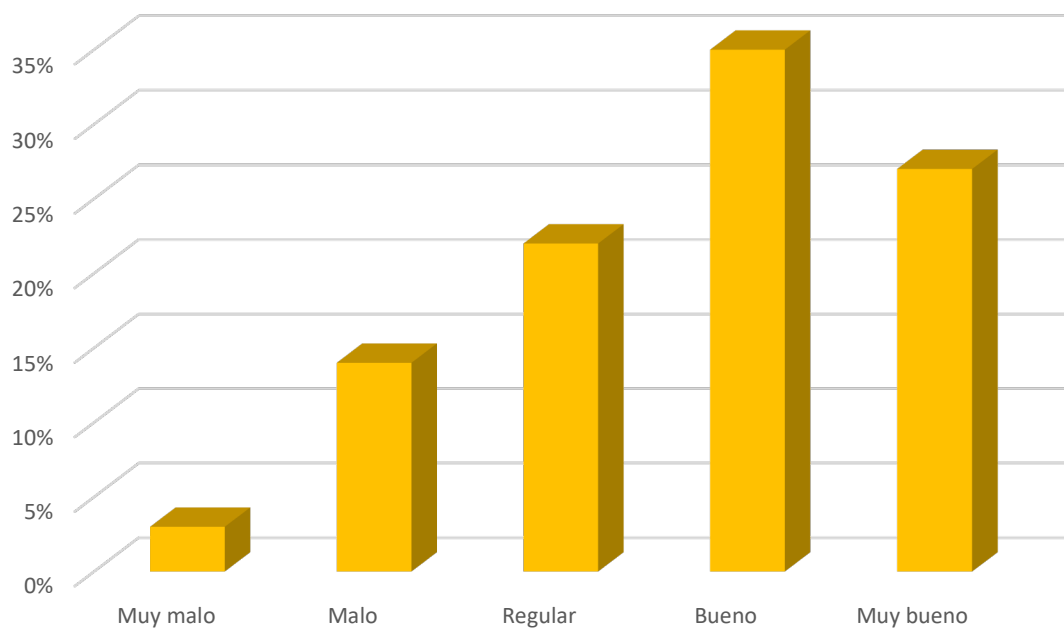
¿Cómo califica usted el Registro de salidas de insumos del almacén de la empresa Cusco Zipline?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Muy malo | 1 | 3% |
| Malo | 5 | 14% |
| Regular | 8 | 22% |
| Bueno | 13 | 35% |
| Muy bueno | 10 | 27% |
| Total | 37 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

¿Cómo califica usted el Registro de salidas de insumos del almacén de la empresa Cusco Zipline?



Fuente: Elaboración propia

La evaluación del registro de salidas de insumos del almacén de la empresa Cusco Zipline muestra que el 35% de los encuestados lo calificó como bueno, seguido por el 27% que lo consideró muy bueno. Un 22% lo calificó como regular, mientras que el 14% lo clasificó como malo y el 3% como muy malo. Estos resultados reflejan una percepción generalmente positiva sobre el registro de salidas de insumos del almacén por parte de los encuestados, con una mayoría significativa de respuestas favorables. Sería útil analizar detalladamente las respuestas en las categorías menos favorables, como malo y muy malo, para identificar áreas específicas de mejora y garantizar un registro óptimo de las salidas de insumos en Cusco Zipline.

Tabla 9

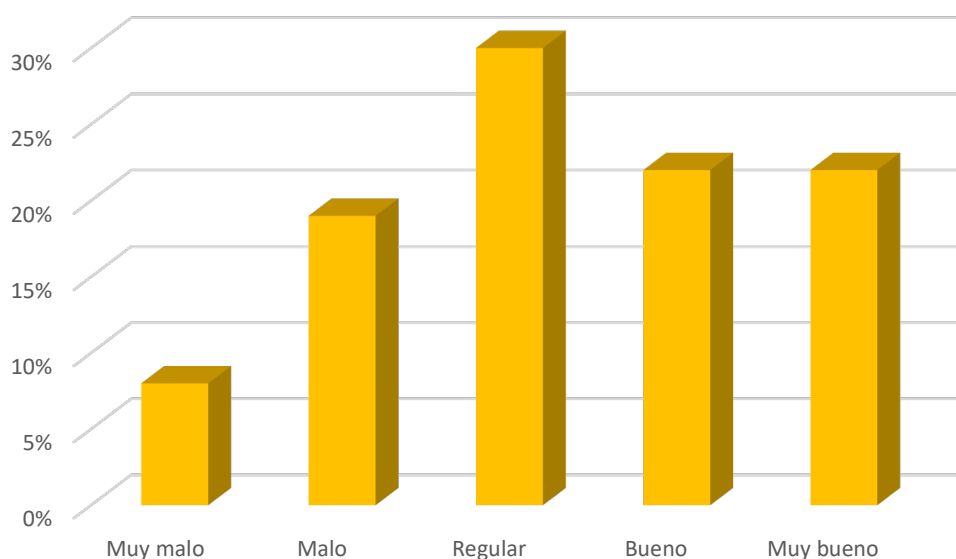
¿Cómo califica usted el registro de bajas del almacén de la empresa Cusco Zipline?

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Muy malo | 3 | 8% |
| Malo | 7 | 19% |
| Regular | 11 | 30% |
| Bueno | 8 | 22% |
| Muy bueno | 8 | 22% |
| Total | 37 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

¿Cómo califica usted el registro de bajas del almacén de la empresa Cusco Zipline?



Fuente: Elaboración propia

La evaluación del registro de bajas del almacén de la empresa Cusco Zipline muestra que el 30% de los encuestados lo calificó como regular, seguido por el 22% que lo consideró tanto bueno como muy bueno. Un 19% lo calificó como malo, mientras que el 8% lo clasificó como muy malo. Estos resultados reflejan una diversidad de opiniones

sobre el registro de bajas del almacén, con una distribución significativa de respuestas en varias categorías. Sería útil analizar detalladamente las respuestas en las categorías menos favorables, como malo y muy malo, para identificar áreas específicas de mejora y garantizar un registro óptimo de las bajas en Cusco Zipline.

Tabla 10

Registro de proveedores

| FORMULARIO DE REGISTRO DE PROVEEDOR | |
|--|--|
| CUSCO ZIPLINE | |
| CONTACTO DE LA EMPRESA | |
| NOMBRE DE LA EMPRESA | Insecore |
| TELÉFONO | <u>992 521 525</u> |
| FAX | |
| CORREO ELECTRÓNICO | <u>ventas@insecore.com</u> |
| NOMBRE Y TÍTULO DEL PUNTO DE CONTACTO | |
| TELÉFONO DE CONTACTO 1 | 999 440 179 |
| TELÉFONO DE CONTACTO 2 | |
| DIRECCIÓN POSTAL | |
| SITIO WEB | https://www.insecore.com/ |
| CORREO ELECTRÓNICO DE CONTACTO | https://www.insecore.com/ |
| TELÉFONO | 979 354 236 |
| NO DE CONTACTO 2 | |
| VISIÓN GENERAL DE LA EMPRESA | |
| DETALLES GENERALES DE | Formamos parte de la asociación más importante de Estados Unidos en cuestiones de eslingas y amarres con bandas sintéticas: La WSTDA (Web Sling and Tie Down Association). Este organismo se encarga de hacer las normas y |

| | | | |
|--|--|-------------------------------|-----------------|
| SERVICIOS / BIENES | regulaciones para toda la industria, incluyendo los estándares necesarios para considerar que los productos sean seguros y eficaces. | | |
| FECHA DE CREACIÓN DE LA EMPRESA | | VENTAS BRUTAS ANUALES | |
| GEOGRÁFICO | Perú | ESTRUC TURA LEGAL | |
| ÁREA DE SERVICIO | | | |
| TIPO DE NEGOCIO | Ventas de Cables de acero | AÑOS | Si |
| ¿ASEGURADO? | Si | PREVIAMENTE REGISTRADO | |
| ¿AUTORIZADO? | Si | ¿GARANTIZADO | Si |
| INFORMACIÓN ADICIONAL | Empresa especialista en deportes de aventura y seguridad de construcción | | |
| | | NÚMERO DE LICENCIA | Cuenta con ISOS |

Fuente: Elaboración Propia

El formulario de registro de proveedor para Cusco Zipline revela que Inscore, una empresa especializada en la venta de cables de acero, busca registrarse como proveedor. Con una dirección postal y números de teléfono proporcionados, la empresa destaca su afiliación a la WSTDA (Web Sling and Tie Down Association), la principal asociación de Estados Unidos en eslingas y amarres con bandas sintéticas. Fundada como una entidad asegurada y garantizada, Inscore opera en el sector de deportes de aventura y seguridad en la construcción. Con años de registro previo, la empresa muestra su compromiso con estándares de calidad al contar con certificación ISOS y estar autorizada para operar. Aunque algunos detalles, como la fecha de creación y ventas anuales, no se especifican, la empresa destaca su enfoque en brindar productos seguros y eficaces, con un área de

servicio centrada en Perú. El formulario refleja una organización comprometida con normas industriales y busca expandir su presencia como proveedor.

Propuesta de mejora del sistema de gestión de inventarios de la empresa Cusco Zipline

Objetivo general

a) Optimizar el sistema de gestión de inventarios de Cusco Zipline para mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y garantizar la disponibilidad oportuna de productos.

Objetivos específicos

a) Evaluar y mejorar la precisión del inventario mediante la implementación de tecnologías de seguimiento y control.

b) Redefinir los niveles de inventario óptimos para minimizar excesos y evitar faltantes.

c) Reforzar la gestión de proveedores para optimizar los tiempos de entrega y reducir el lead time.

d) Implementar un sistema de clasificación ABC para priorizar productos según su importancia estratégica y demanda.

e) Establecer un proceso de revisión y ajuste regular de los parámetros del sistema de gestión de inventarios.

Justificación

La optimización del sistema de gestión de inventarios es esencial para el éxito operativo de Cusco Zipline. Una gestión eficiente no solo garantiza la disponibilidad de productos, sino que también reduce costos asociados al almacenamiento y mejora la satisfacción del cliente al evitar faltantes. La implementación de tecnologías modernas y

prácticas actualizadas permitirá a la empresa mantenerse competitiva y adaptarse a las demandas cambiantes del mercado.

Descripción

La propuesta implica una revisión exhaustiva del actual sistema de gestión de inventarios, identificando áreas de mejora y aplicando soluciones específicas. Se implementarán tecnologías avanzadas para el seguimiento en tiempo real, análisis predictivo y ajuste dinámico de niveles de inventario. La formación del personal será una parte integral del proceso, asegurando una adopción exitosa de las nuevas prácticas. El establecimiento de una colaboración estrecha con proveedores también será fundamental para mejorar la eficiencia en la cadena de suministro. Este enfoque integral tiene como objetivo no solo resolver problemas inmediatos sino también establecer una base sólida para una gestión de inventarios continua y adaptativa en Cusco Zipline.

Tabla 11 *Presupuesto*

| Actividad | Precio unitario | Precio total |
|---|------------------------|---------------------|
| Elaboración del sistema de gestión | 15 000 | 15 000 |
| Funcionamiento del sistema | 5 000 | 5 000 |
| Mantenimiento mensual | 500 | 6 000 |
| Total | 20 500 | 26 000 |

Tabla 12 *Cronograma*

| Actividad | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Set |
|------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Elaboración del sistema de gestión | x | x | | | | | | |
| Funcionamiento del sistema | | | x | x | x | | | |

| | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|
| Mantenimiento mensual | X | X | X | X |
|-----------------------|---|---|---|---|

CONCLUSIONES

Primero. La gestión de inventarios en la agencia Cusco Zipline durante el periodo 2021 es un proceso fundamental que impacta directamente en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. La comprensión detallada de este sistema permite identificar áreas de mejora y optimización para asegurar un manejo eficiente de los recursos disponibles.

Segundo. La planificación de stock en Cusco Zipline durante el periodo 2021 muestra una estructuración estratégica para anticipar la demanda y garantizar la disponibilidad de productos y servicios. Identificar y analizar estos planes es esencial para entender cómo la empresa se adapta a las fluctuaciones del mercado y mantiene niveles adecuados de inventario.

Tercero. La organización de stock en Cusco Zipline durante el año 2021 revela una estructura eficiente que facilita la ubicación y manejo de los productos. La disposición lógica y accesible de los elementos es crucial para agilizar los procesos operativos, reducir tiempos y minimizar errores. Esta organización contribuye a una gestión de inventarios más efectiva.

Cuarto. El control de stock en Cusco Zipline durante el periodo 2021 refleja un enfoque riguroso para mantener un seguimiento preciso de las existencias. Este control minucioso es esencial para prevenir pérdidas, evitar excesos de inventario y optimizar la eficiencia general de la empresa. Analizar y comprender estas prácticas contribuye a fortalecer la toma de decisiones en la gestión de inventarios.

RECOMENDACIONES

Primero. La adopción de tecnologías avanzadas de gestión de inventarios, como sistemas de seguimiento en tiempo real y análisis predictivo nos proporcionará datos más precisos, mejorando la toma de decisiones y optimizando los procesos operativos. La capacitación del personal en estas herramientas es esencial para garantizar su uso eficiente y maximizar los beneficios.

Segundo. Establecer una colaboración estratégica más estrecha con proveedores clave. Compartir información sobre la planificación de stock y anticipar cambios en la demanda permitirá una adaptación más eficiente a las fluctuaciones del mercado. Además, explorar acuerdos flexibles con proveedores contribuirá a una cadena de suministro más ágil.

Tercero. La inversión en sistemas de gestión de almacenes más avanzados y accesibles. Además, explorar soluciones de gestión de inventarios basadas en la nube facilitará el acceso y la actualización en tiempo real desde diferentes ubicaciones. Esta optimización contribuirá a agilizar los procesos operativos y reducir errores.

Cuarto. Establecer protocolos claros para la revisión y ajuste regular de los niveles de inventario. La implementación de controles de calidad rigurosos ayudará a

prevenir pérdidas y asegurar la integridad de los productos almacenados. Utilizar herramientas tecnológicas para realizar seguimientos detallados facilitará la toma de decisiones basada en datos.

Bibliografía

Aguilera, L. (2012). *Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas*.

Albujar, A. M., & Huaman, I. S. (2014). Estrategias De Control De Inventarios Para Optimizar La Producción Y Rentabilidad De La Empresa Agro Macathon. (*tesis de licenciatura*). universidad autonoma del peru, Lima.

Anaya, T. J. (2017). *Organización de la producción industrial: un enfoque de gestión operativa en fábrica*. Madrid, España: ESIC Editorial.

Arango, M. J., Giraldo, G. J., & Castrillón, G. O. (2013). Gestión de compras e inventarios a partir de pronósticos Holt-Winters y diferenciación de nivel de servicio por clasificación ABC. *Scientia Et Technica*, 773-747.

Arenal, L. C. (2018). *Aprovisionamiento y almacenaje en la venta*. Logroño, La rioja: Editorial Tutor Formación.

Arias, O. F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Episteme.

Calderon, A. L. (2017). El Sistema De Control Interno Como Medio En Los Almacenes Para Mejorar La Gestión De Inventarios En La Empresa Servicios Y Representaciones Dial S.R.L De Cajamarca– 2016. (*tesis de pregrado*). universidad cesar vallejo, chiclayo.

- Cárdenas, N. R. (2016). *Costos I*. Mexico, Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos,.
- Carpio, V. K. (2017). *Gestión De Almacén En La Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. En El Distrito De Sicuani – Cusco 2017. (tesis de pregrado)*. Universidad Andina Del Cusco, Cusco.
- Carrasco, D. S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Peru: Editorial San Marcos.
- Checa, H. E. (2018). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. ADGD0210 (2a. ed.)*. Antequera, Malaga: IC Editorial.
- Colectivo, d. (2009). *Contabilidad de costos 3*. Editorial Félix Varela.
- Corona, E., Bejarano, V., & Gonzales, J. (2014). *Análisis de estados financieros individuales y consolidados*. Madrid, España: UNED.
- Cruz, F. A. (2017). *Gestión de inventarios*. Antequera, Malaga: IC Editorial.
- Cuenca, M., Rojas, D., Cueva, D., & Armas, R. (2018). *La gestión del capital de trabajo y su efecto en la rentabilidad de las empresas constructoras del Ecuador*. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Estupiñán, G. R. (2006). *Control interno y fraudes: con base a los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II (2a. ed.)*. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, G. R. (2006). *Control interno y fraudes: con base a los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II (2a. ed.)*. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Flamarique, S. (2018). *Gestión de existencias en el almacén*. Cataluña, España: Marge Books.

Gomez, C. W. (2012). *Practica Empresariales (primera)*. bogota, Colombia: ECOE Ediciones.

Granda, E. R. (2011). *Manual de control interno: sectores público, privado y solidario (3a. ed.)*. Colombia: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.

Gutiérrez, V., & Fernanda, R. L. (2008). Diagnóstico regional de gestión de inventarios en la industria de producción y distribución de bienes Regional diagnostic of inventory management in the production-distribution industry. 20.

Jaime, E. J. (2013). *La gestión del control de la empresa*. Madrid, España: ESIC Editorial.

Lastre, A. A. (2011). *Diseño e implementación de un sistema de gestión integrado calidaD - ambiente – control interno en radioquímica*. La Habana, Cuba: D - Instituto Superior Politécnico José.

Lopes, M. I., & Gómez, A. M. (19 de setiembre de 2013). *Auditoría logística para evaluar el nivel de gestión de inventarios en empresas*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/scieloOrg/php/reflinks.php?refpid=S1815-5936201300010001100008&lng=es&pid=S1815-59362013000100011>: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3604/360433593011>

Maguiño, M. (2013). *Análisis e interpretación de los estados financieros*. Lima: EDIGRABER.

Mantilla, B. S. (2013). *Auditoría del control interno (3a. ed.)*. bogota: Ecoe Ediciones.

Marroquin, M., & Alfaro, G. (2023). *Mejora de la gestión logística en la Empresa Frank Ronal Hermoza Muñiz Cusco - 2021*. Cusco : Universidad Andina del Cusco .

Martínez, S. G. (2018). *Control de la actividad económica del bar y cafetería. HOTR0508 (2a. ed.)*. Antequera, Malaga: IC Editorial.

- Mora, G. L. (2011). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Moreno, F. J. (2014). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa (4a. ed.)*. Mexico, Mexico: Grupo Editorial Patria,.
- Moscoso, G. J., Cuervo, V. C., & Gamboa, H. C. (2018). *Control de calidad interno y externo*. Bogota, Colombia: El Cid Editor.
- Nail, G. a. (2016). Propuesta De Mejora Para La Gestión De Inventarios De Sociedad Repuestos España Limitada. (*tesis de pregrado*). universidad austral de chile, chile.
- Parada, G. O. (2009). Un enfoque multicriterio para la toma de decisiones en la gestión de inventarios. Cuadernos de Administración. *Redalib.org*, 169-187.
- Pérez, Vergara, I., Cifuentes, Laguna, A. M., Vásquez García, C., & Marcela, Ocampo, D. (19 de setiembre de 2020). *scielo.org*. Obtenido de scielo.org: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000200011&lng=es&tlng=es.
- Pomahuacre, G. J. (2018). Gestión de Control de Inventarios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Only Star SAC 2018. (*tesis de pregrado*). universidad peruana de las americas, Lima.
- Reto, A. Y. (2018). Gestión de inventarios, en el Hogar Clínica San Juan de Dios de. (*tesis de pregrado*). Universidad Peruana la Union, Cusco.
- Rico, G. M., & Navarro, M. S. (2018). *Fundamentos empresariales*. Madrid, España: ESIC Editorial, 2018.
- Sánchez, J. (2002). *Análisis de la rentabilidad de la empresa*.
- Sánchez, L. f. (2018). *Ofertas de repostería, aprovisionamiento interno y control de consumos: MF0709_2 (2a. ed.)*. Antequera, Malaga: IC Editorial.

Sorlózano, G. M. (2018). *Gestión de pedidos y stock*. Antequera, Malaga: IC Editorial.

Vela, R. P. (2022). *La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa* Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021. Lima : Universidad Cesar Vallejo .

Zamora, A. (2011). *Rentabilidad y ventaja comparativa: Un análisis de los sistemas de producción de guayaba en el estado de Michoacán*. Revista Eumed.

Zapata, C. J. (2014). *Fundamentos de la Gestión de Inventarios*. Medellin, Colombia: Editorial L.Vieco S.A.S.

ANEXOS.

Anexo 1: Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variable de estudios: Dimensiones | Metodología |
|---|--|---|--|--|
| <p>Problema general: ¿Cómo se desarrolla la gestión de inventarios en la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y provincia del Cusco - periodo 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo se realiza la planificación de stock de la agencia de viajes y turismo</p> | <p>Objetivo general: Describir la gestión de inventarios en la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y provincia del Cusco - periodo 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Describir la planificación de stock de la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y</p> | <p>Hipótesis general: La gestión de inventarios en agencia de viajes y turismo Cusco Zipline del Distrito y Provincia de Cusco, periodo 2021 es buena</p> <p>Hipótesis específicas: La planificación de stock de la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline del Distrito y Provincia de</p> | <p>Variable 1: Gestión de inventarios</p> | <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental - transversal</p> <p>Alcance de la investigación: Descriptivo</p> <p>Población y muestra: La población estuvo conformada por los almacenes de la empresa Explore los Andes E.I.R.L. Cusco, periodo</p> |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| <p>Cusco Zipline, distrito y provincia del Cusco, periodo 2021?</p> <p>¿Cómo se encuentra la organización de stock de la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y provincia del Cusco, periodo 2021?</p> <p>¿Cómo se realiza el control de stock de agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y provincia del Cusco, periodo 2021?</p> | <p>provincia del Cusco, periodo 2021.</p> <p>Explicar cómo es la organización de stock de la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, periodo 2021</p> <p>Describir el control de stock de agencia de viajes y turismo Cusco Zipline, distrito y provincia del Cusco, periodo 2021.</p> | <p>Cusco, periodo 2021 es adecuada</p> <p>La organización de stock de la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline del Distrito y Provincia de Cusco, periodo 2021 es regular</p> <p>El control de stock de la agencia de viajes y turismo Cusco Zipline del Distrito y Provincia de Cusco, periodo 2021 es regular.</p> | | <p>2021 y la muestra fue no probabilística.</p> <p>Técnica e instrumento:</p> <p>Las técnicas empleadas fueron la encuesta, entrevista y la observación; los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la guía de entrevista.</p> <p>Procesamiento de datos:</p> <p>SPSS versión 25</p> |
|---|---|--|--|--|

Anexo 2: Matriz de operacionalización

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Índices |
|---------------------------------------|--|--|--|--|
| <p>Gestión de inventarios.</p> | <p>La gestión de inventarios se refiere al proceso de administración del inventario con el objetivo de minimizar su cantidad sin afectar el servicio al cliente. Este proceso implica una planificación y control efectivos para organizar, planificar y supervisar el conjunto de existencias de una organización. Organizar implica establecer criterios y</p> | <p>La gestión de inventarios es un proceso de la administración que permite reducir al máximo la cuantía sin afectar el servicio al turista, planificando, controlando y organizando el stock y contando con un adecuado transporte.</p> | <p>Planificación de stock</p> <p>Organización de stock</p> <p>Control de stock</p> <p>Transporte</p> | <p>Tiempo de reposición</p> <p>Cables</p> <p>Registro de compras</p> <p>Tiempo de Reposición</p> <p>Rotación de Inventario</p> <p>Almacén</p> <p>Kardek</p> <p>Registro de materiales</p> <p>Revisión Periódico</p> <p>Estrategias de Almacenamiento</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | <p>políticas para la regulación del inventario y determinar las cantidades más adecuadas para cada uno de los artículos (Cespón Castro, 2012).</p> | | | <p>Registro de salidas</p> <p>Registro de bajas</p> <p>Tiempo de reposición</p> <p>Tasa de Obsolescencia</p> <p>Costo de Transporte</p> <p>Capacidad de Carga</p> <p>Tiempo de Carga y Descarga</p> |
|--|--|--|--|---|

Anexo 3 Evidencia fotográfica





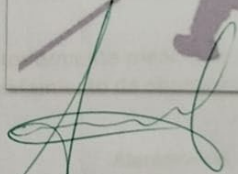
Anexo 4 Autorización de Gerencia

Cusco Zipline Adventure

An experience that speeds up your heartbeat and sets free your adventurous nature.

CONSTANCIA

Mediante el presente hago Constar que la Señorita Bachiller en Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco : Bach. Chabelly Indira Aslla Champi Con DNI: 47862431 han sido autorizada para realizar la investigación "GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO CUSCO ZIPLINE, DISTRITO Y PROVINCIA DE CUSCO - PERIODO 2021", la empresa CUSCO ZIP LINE SAC. identificada con RUC N° 20564418839 domiciliada en la Avenida Santa Ana, Humberto Vidal Hunda #1123, Cusco - Cusco, debidamente representada por su Gerente General, Lic. **Abelardo Conde Ayma** identificado con DNI N° 43850454, Cusco 17 de noviembre del 2023.



Lic. Abelardo Conde Ayma

GERENTE TITULAR

Avenue Santa Ana, Humberto Vidal Hunda #1123 - Near of main Square - Cusco PERU
Info@cuscozipline.com
+51 975 770 880
<https://cuscozipline.com/>

Anexo 4 Cuestionario

1. ¿Como califica usted el tiempo de reposición de los elementos requeridos en la práctica del Zipline en la empresa Cusco Zipline?

a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

2. ¿Como califica usted el mantenimiento de los cables utilizados en la práctica del Zipline en la empresa Cusco Zipline?

a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

3. ¿Como califica usted el registro de compras realizado por la empresa Cusco Zipline?

a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

4. ¿Como califica usted el mantenimiento de los arneses utilizados en la práctica del Zipline en la empresa Cusco Zipline?

a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

5. ¿Cómo califica usted el manejo del Almacén de la empresa Cusco Zipline?

a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

6. ¿Cómo califica usted el manejo del Kardex por parte del personal de logística de la empresa Cusco Zipline?

a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

7. ¿Cómo califica usted el Registro de los materiales que se requieren por la empresa Cusco Zipline?

a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

8. ¿Cómo califica usted el Registro de salidas de insumos del almacén de la empresa Cusco Zipline?

a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

9. ¿Cómo califica usted el registro de bajas del almacén de la empresa Cusco Zipline?

a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

Gracias por su apoyo.

Anexo 5 Ficha de observación

| Categoría | Descripción |
|---|--|
| Nombre de la Empresa | Cusco Zipline |
| Descripción | Cusco Zipline es una agencia de turismo especializada en la práctica del Zipline en Cusco. Ofrece experiencias únicas, incluyendo un recorrido de Zipline con cuatro cables que abarcan 600 metros y un cambio de elevación de 200 metros. |
| Servicios Adicionales | Cusco Zipline ofrece una variedad de tours especializados que sumergen a los participantes en la riqueza cultural e histórica de la región. |
| Correo Electrónico | info@cuscozipline.com |
| Número de Teléfono | +51 975 770 880 |
| Dirección | Avenida Santa Ana, Humberto Vidal Hunda #1123 - Cerca de la Plaza Principal - Cusco, PERÚ |
| RUC (Registro Único de Contribuyentes) | 20564418839 |
| Valoración del Tiempo de Reposición de Elementos | - Muy malo: 5% - Malo: 8% - Regular: 16% |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Bueno: 41% - Muy bueno: 30% |
| Valoración del Mantenimiento de los Cables | <ul style="list-style-type: none"> - Muy malo: 0% - Malo: 3% - Regular: 11% - Bueno: 49% - Muy bueno: 38% |
| Valoración del Registro de Compras | <ul style="list-style-type: none"> - Muy malo: 0% - Malo: 5% - Regular: 19% - Bueno: 57% - Muy bueno: 19% |
| Valoración del Mantenimiento de los Arneses | <ul style="list-style-type: none"> - Muy malo: 8% - Malo: 14% - Regular: 24% - Bueno: 38% - Muy bueno: 16% |
| Valoración del Manejo del Almacén | <ul style="list-style-type: none"> - Muy malo: 5% - Malo: 8% - Regular: 30% - Bueno: 24% - Muy bueno: 32% |
| Valoración del Manejo del Kardex | <ul style="list-style-type: none"> - Muy malo: 0% - Malo: 11% - Regular: 22% |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Bueno: 46% - Muy bueno: 22% |
| Valoración del Registro de Materiales | <ul style="list-style-type: none"> - Muy malo: 3% - Malo: 11% - Regular: 22% - Bueno: 46% - Muy bueno: 19% |
| Valoración del Registro de Salidas de Insumos | <ul style="list-style-type: none"> - Muy malo: 3% - Malo: 14% - Regular: 22% - Bueno: 35% - Muy bueno: 27% |
| Valoración del Registro de Bajas del Almacén | <ul style="list-style-type: none"> - Muy malo: 8% - Malo: 19% - Regular: 30% - Bueno: 22% - Muy bueno: 22% |
| Proveedor Registrado | <p>Nombre de la Empresa: Inscore</p> <p>Teléfonos: 992 521 525 / 999 440 179 / 979 354 236</p> <p>Correo Electrónico: ventas@inscore.com</p> <p>Sitio Web: inscore.com</p> |

Anexo 6: Ficha de recolección de datos

Ficha de Recolección de Datos para Evaluación de la Gestión de Inventarios

Fecha de Recolección: _____

Nombre del Evaluador: _____

Empresa: Cusco Zipline

1. Planificación de Stock

| Indicador | Pregunta | Respuesta (Frecuencia y Porcentaje) |
|----------------------|--|---|
| Tiempo de Reposición | ¿Cómo califica usted el tiempo de reposición de los elementos requeridos en la práctica del Zipline en la empresa Cusco Zipline? | Muy malo (5%) / Malo (8%) / Regular (16%) / Bueno (41%) / Muy bueno (30%) |

2. Mantenimiento de Equipos

| Indicador | Pregunta | Respuesta (Frecuencia y Porcentaje) |
|------------------------------|---|--|
| Mantenimiento de los cables | ¿Cómo califica usted el mantenimiento de los cables utilizados en la práctica del Zipline en la empresa Cusco Zipline? | Muy malo (0%) / Malo (3%) / Regular (11%) / Bueno (49%) / Muy bueno (38%) |
| Mantenimiento de los arneses | ¿Cómo califica usted el mantenimiento de los arneses utilizados en la práctica del Zipline en la empresa Cusco Zipline? | Muy malo (8%) / Malo (14%) / Regular (24%) / Bueno (38%) / Muy bueno (16%) |

3. Registro de Compras

| Indicador | Pregunta | Respuesta (Frecuencia y Porcentaje) |
|---------------------|---|---|
| Registro de Compras | ¿Cómo califica usted el registro de compras realizado por la empresa Cusco Zipline? | Muy malo (0%) / Malo (5%) / Regular (19%) / Bueno (57%) / Muy bueno (19%) |

4. Organización de Stock

| Indicador | Pregunta | Respuesta (Frecuencia y Porcentaje) |
|------------------------|--|--|
| Manejo del Almacén | ¿Cómo califica usted el manejo del almacén de la empresa Cusco Zipline? | Muy malo (5%) / Malo (8%) / Regular (30%) / Bueno (24%) / Muy bueno (32%) |
| Manejo del Kardex | ¿Cómo califica usted el manejo del Kardex por parte del personal de logística de la empresa Cusco Zipline? | Muy malo (0%) / Malo (11%) / Regular (22%) / Bueno (46%) / Muy bueno (22%) |
| Registro de Materiales | ¿Cómo califica usted el registro de los materiales que se requieren por la empresa Cusco Zipline? | Muy malo (3%) / Malo (11%) / Regular (22%) / Bueno (46%) / Muy bueno (19%) |

5. Control de Stock

| Indicador | Pregunta | Respuesta (Frecuencia y Porcentaje) |
|---------------------|---|--|
| Registro de Salidas | ¿Cómo califica usted el registro de salidas de insumos del almacén de la empresa Cusco Zipline? | Muy malo (3%) / Malo (14%) / Regular (22%) / Bueno (35%) / Muy bueno (27%) |
| Registro de Bajas | ¿Cómo califica usted el registro de bajas del almacén de la empresa Cusco Zipline? | Muy malo (8%) / Malo (19%) / Regular (30%) / Bueno (22%) / Muy bueno (22%) |

6. Registro de Proveedores

| Indicador | Pregunta | Respuesta (Frecuencia y Porcentaje) |
|-------------------------|--|---|
| Registro de Proveedores | ¿Cómo califica usted el registro de proveedores de la empresa Cusco Zipline? | Incluir en el formulario: Nombre de la empresa, Contacto, Teléfonos, Dirección postal, Correo electrónico, etc. |

Anexo 7: Plan de logística

Plan Logístico para la Gestión de Inventarios en Cusco Zipline (Turismo de Aventura)

Este plan logístico está diseñado específicamente para optimizar la gestión de inventarios, el mantenimiento de equipos, la organización de stock y el control de los recursos necesarios para las actividades de turismo de aventura en Cusco Zipline. Se busca mejorar la eficiencia operativa, asegurar la disponibilidad de los recursos, y optimizar la logística de los equipos, insumos y productos relacionados con las actividades de zipline en la empresa.

1. Objetivos del Plan Logístico

Objetivo General: Asegurar una gestión eficiente de los inventarios y recursos logísticos de Cusco Zipline, garantizando la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para las actividades de aventura, mientras se minimizan los costos operativos y se optimiza el espacio de almacenamiento.

Objetivos Específicos:

Optimizar los tiempos de reposición de inventarios.

Mejorar los procedimientos de mantenimiento y revisión de equipos de seguridad, como cables y arneses.

Establecer un sistema de control de stock eficiente para asegurar la disponibilidad continua de equipos sin excedentes innecesarios.

Coordinar el transporte de equipos y materiales de manera eficiente.

2. Análisis de Necesidades Logísticas

Para garantizar que todos los recursos estén disponibles para las actividades de zipline y otras actividades de aventura, es crucial identificar y categorizar los recursos necesarios:

Equipos y Materiales de Seguridad:

Cables de seguridad para el zipline.

Arnés y equipo de protección personal (casco, guantes, etc.).

Equipos de primeros auxilios y emergencias.

Materiales de Consumo:

Suministros como agua, bebidas energéticas, alimentos rápidos, y otros productos que se ofrecen a los turistas.

Vehículos y Transporte:

Vehículos para el traslado de los turistas y los equipos a las ubicaciones de las actividades.

Vehículos adicionales para el transporte de materiales y equipos de mantenimiento.

3. Recursos Humanos Logísticos

Responsable Logístico: Coordina todas las operaciones logísticas, supervisando la reposición de inventarios, el mantenimiento de equipos y la coordinación con proveedores.

Equipo de Almacén: Encargado de la recepción, almacenamiento, y organización de todos los equipos y materiales en el almacén. Además, serán responsables del registro de entrada y salida de productos.

Personal de Mantenimiento: Responsable de la revisión y mantenimiento de los cables de seguridad, arneses y otros equipos de aventura. Asegurarse de que todos los materiales cumplan con los estándares de seguridad.

Conductores y Operadores de Vehículos: Se encargarán del transporte eficiente de turistas, equipos y materiales.

4. Plan de Inventarios

4.1. Clasificación de Inventarios:

Inventarios Críticos: Cables de seguridad, arneses, cascos, y otros equipos de protección.

Inventarios de Reposición Regular: Materiales de oficina, suministros médicos, y alimentos.

Inventarios Estacionales: Equipos que se usan solo en ciertas épocas del año (por ejemplo, ropa de lluvia, repelente de insectos).

4.2. Procedimiento de Reposición de Inventarios:

Revisión semanal de inventarios: El responsable logístico realizará una revisión semanal de los niveles de stock, especialmente de los equipos críticos.

Sistema de pedido automático: Para los materiales de consumo, se implementará un sistema de reposición automática basado en los niveles de inventario y el tiempo estimado de consumo.

Sistema de alerta temprana: El sistema de gestión de inventarios enviará alertas cuando los niveles de inventario lleguen a un mínimo preestablecido.

4.3. Almacén:

Ubicación y Espacio: El almacén debe estar cerca de la zona de operaciones pero lo suficientemente aislado para evitar el desorden. Utilizar estanterías para organizar de manera eficiente los equipos y materiales.

Etiquetado y Registro: Todo equipo debe ser etiquetado y registrado con códigos QR o códigos de barras, y almacenado en áreas específicas para facilitar su localización.

5. Mantenimiento de Equipos

5.1. Procedimientos de Mantenimiento Preventivo:

Cables de seguridad: Los cables de zipline deben ser inspeccionados y mantenidos cada mes, con revisiones más frecuentes en temporada alta. El mantenimiento debe incluir limpieza, lubricación y pruebas de tensión.

Arneses y Equipos de Protección: Deben ser revisados por el personal de mantenimiento antes de cada uso, con una revisión profunda cada 3 meses. Esto incluirá la verificación de costuras, hebillas y correas.

5.2. Mantenimiento Correctivo:

En caso de daños o mal estado de los equipos, se deben tomar medidas inmediatas para su reparación o reemplazo. Los proveedores de cables y equipos de seguridad deben ser contactados rápidamente para garantizar que los equipos estén operativos.

6. Estrategias de Transporte

6.1. Transporte de Equipos:

Vehículos de transporte: Los vehículos deben estar en condiciones óptimas para el transporte de equipos pesados, como los cables y arneses, y deben ser suficientes para las necesidades diarias y eventos especiales.

6.2. Coordinación de Rutas:

Planificación de rutas: El transporte de materiales y turistas debe planificarse para optimizar el tiempo y reducir los costos de transporte. Esto incluye rutas directas y tiempos de carga/descarga eficientes.

6.3. Transporte de Clientes:

Los vehículos que transportan a los turistas deben estar equipados con seguridad adecuada y ser cómodos, especialmente en zonas de difícil acceso.

7. Control de Stock y Registros

7.1. Registro de Inventarios:

Kardex de inventarios: Se mantendrá un Kardex actualizado con todos los movimientos de inventarios. Cualquier entrada o salida de equipos o materiales será registrada.

Sistema digital: El uso de un sistema digital (como un software ERP) permitirá gestionar los inventarios en tiempo real y facilitará la toma de decisiones sobre la reposición de los productos.

7.2. Control de Salidas y Bajas:

Registro de salidas: Cualquier equipo que sea utilizado debe registrarse con nombre del operador, tipo de actividad, y tiempo de uso.

Bajas de inventario: Los equipos que ya no sean útiles o que estén obsoletos deben ser retirados y registrados en el sistema de bajas.

8. Evaluación y Seguimiento

Revisión mensual: Se realizará una revisión mensual de los inventarios y de la eficiencia del plan logístico. Cualquier ajuste necesario se hará en función de las necesidades operativas y del feedback del personal.

Encuestas de satisfacción: A los turistas se les pedirá retroalimentación sobre la calidad de los servicios y la disponibilidad de equipos durante las actividades de aventura.

9. Cronograma de Implementación

| Actividad | Fecha de Inicio | Fecha de Fin | Responsable |
|---|-----------------|--------------|---------------------------|
| Implementación del sistema de gestión de inventarios | 01/06/2025 | 10/06/2025 | Responsable Logístico |
| Capacitación del personal en manejo de inventarios y mantenimiento de equipos | 15/06/2025 | 18/06/2025 | Supervisor de Logística |
| Revisión inicial del estado de los equipos de seguridad | 01/07/2025 | 05/07/2025 | Personal de Mantenimiento |
| Evaluación y ajuste del sistema logístico | 01/08/2025 | 03/08/2025 | Supervisor de Logística |