



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"**

**UNELLEZ\_ BARINAS**

**VICE RECTORADO DE PLAFICACION Y DESARROLLO SOCIAL**

**PROGRAMA CIECIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS**

**SUBPROGRAMA ADMINISTRACION**

**IMPACTO DE LA TECNOLOGIA EN LA ADMINISTRACION EN COMERCIAL  
HANSUM Y SAMIR C.A, MUNICIPIO BOLIVAR ESTADO BARINAS AÑO 2025**

Barinas, 2025

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL**



**DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”**

**UNELLEZ\_ BARINAS**

**VICE RECTORADO DE PLAFICACION Y DESARROLLO SOCIAL**

**PROGRAMA CIECIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS**

**SUBPROGRAMA LIC. ADMINISTRACION**

**IMPACTO DE LA TECNOLOGIA EN LA ADMINISTRACION EN COMERCIAL  
HANSUM Y SAMIR C.A, MUNICIPIO BOLIVAR ESTADO BARINAS AÑO 2025**

Trabajo de Aplicación presentado como requisito para optar por el Título de

Licenciado(a) en Administración

**Autores:**

Bastidas Javier C.I: 30.471.70

Quintero Samir CI: 31.950.040

**Tutor:**

Prof. Erasmo Cadenas

Barinas, 2025

### **Dedicatoria (Javier Bastidas)**

Mi logro profesional principalmente se lo dedico a Dios por darme la sabiduría, discernimiento y la inteligencia necesaria para cumplir con esta meta personal puesta hace cuatro años.

A mis padres Yelitza Gaecia y Nelson Bastidas por siempre estar a mi lado siendo de apoyo fundamental a lo largo de esta travesía.

A mis hermanos Anthony, Vianyelo y Shakira que siempre estuvieron brindándome su apoyo y motivación para seguir adelante y así terminar mi carrera.

A mis sobrinos Viaka y Viayer que con sus ocurrencias siempre alegra mis momentos más difíciles.

### **Dedicatoria (Samir Quintero).**

A Dios todo poderoso, fuente intima de sabiduría y amor, quien ha sido mi guía para lograr cada paso de este camino. Su Luz ilumina mis Días, me impulsa y fortalece para seguir adelante, incluso en los momentos más complicados y desafiantes. Le agradezco cada Día por las Bendiciones recibidas y por el don de la Vida, que me permite día a día seguir mejorando para cumplir mis sueños y aspiraciones.

A mis amados Padres Yadira Khwais y Abel Quintero, quien, con sus enseñanzas y sabiduría, esfuerzo, amor y apoyo constante han sido una fuente de inspiración en mi vida, Gracias por enseñarme la importancia del trabajo duro, disciplina y dedicación. Cada Sacrificio han moldeado la persona que soy hoy, Cada paso en mi carrera profesional es un reflejo de los valores que me han transmitido toda mi vida.

Como También a mi Hermano HansumKhwais por ese Apoyo Moral en estos años de lucha en la Carrera de Administración de Empresas.

A mi querida Abuela Epimenia Molina por siempre darme esa enseñanza para la vida y el Amor incondicional, saber el valor de la perseverancia y por ser la inspiración para ser un mejor profesional cada día con respeto y responsabilidad. Gracias por ser ese apoyo constante a lo largo de mi vida.

A todos aquellos familiares, Mis Tíos FudiyeKhwais y Marco Arvelo y amigos colegas de la Carrera de Administración que de alguna manera me han dado su apoyo para lograr este Triunfo a estas alturas de la carrera y han aportado su granito de Arena para poder seguir forjando el Profesional que puedo ser y sobre todo para seguir mejorando como Persona.

### **Agradecimiento (Javier Bastidas)**

Primeramente, doy gracias a Dios por permitirme terminar mis estudios y sumarle una meta más a mi vida.

A mi madre y mi padre por darme fuerzas y estar codo a codo conmigo esta aventura.

A mis hermanos por darme la motivación necesaria para seguir adelante.

A mi novia por siempre estar conmigo y brindarme el apoyo emocional necesario para no desistir.

Agradezco a mis amigos que siempre creyeron en mí.

A el profesor Erasmo Cadenas por confiar en nosotros desde el día uno y guiarnos e este trabajo de grado.

y por último a la Unellez, por abrirme sus puertas servirme como mi casa de estudios durante mi formación como un futuro profesional de República Bolivariana de Venezuela.

### **Agradecimiento (Samir Quintero).**

Agradezco a Dios por darme la Salud, Vida, Sabiduría, Fortaleza y por guiarme siempre para lograr cada una de Mis Metas, sin él no estaría cumpliendo esta otra meta.

A mis Padres que han confiado en mí han sido los Testigos de todo los logros y metas que he logrado, a pesar de las dificultades y desafíos siempre me motivaban con lo positivo.

A el Profesor Erasmo Cadenas por siempre mantenernos activos y confiar desde el Día uno que se empezó este Trabajo de Grado.

Y por Último a la Unellez, por ser una gran Casa de Estudio y una segunda Casa, pero además, con todo el conocimiento adquirido para lograr alcanzar todos los objetivos y metas que me proponga, para poder seguir formándome como un futuro Profesional y Licenciado en Administración de Empresas de la República Bolivariana de Venezuela.

## Índice

Contraportada.....	1
Constancia de Aprobación del Tutor .....	.....
Constancia de ejecución del Trabajo de Aplicación .....	.....
Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	4
Lista de Cuadros .....	8
Lista de Gráficos.....	9
Resumen.....	.....
Introducción.....	10
<b>Capítulo I</b>	
Planteamiento del Problema .....	12
Objetivo General.....	17
Objetivo Especifico.....	17
Justificación .....	18
Alcance y Delimitación .....	19
<b>Capítulo II</b>	
Marco Teórico o Referencial.....	21
Antecedentes o Referencias de la Investigación.....	21
Breve Reseña Histórica.....	24
Bases Teóricas .....	26
Clasificación de las Empresas.....	26
Misión .....	28
Visión.....	28
Organización .....	28
Importancia de la Organización.....	29
Empresa .....	29
Inventario.....	29

Tecnología en la Administración.....	30
Importancia de la Tecnología en la Administración .....	30
Tipos de Inventario y sus Características .....	32
Propósitos de los Inventarios .....	33
Control de Mercancía.....	35
Sistema de Control de Mercancía .....	36
Sistema Global.....	39
Sistema Analítico .....	41
Sistema de inventario en Físico .....	42
Método P. Móvil .....	46
Bases Legales.....	46
Definición de Términos Básicos .....	47
Operacionalización de la Variable .....	51
<b>Capítulo III</b>	
Marco Metodológico.....	52
Enfoque o Paradigma de la Investigación.....	53
Tipo de Investigación.....	53
Diseño de la Investigación.....	53
Población .....	54
Muestra .....	54
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	55
<b>Capítulo IV</b>	
Análisis e Interpretación .....	60
<b>Capítulo V</b>	
Conclusiones y Recomendaciones.....	80
Referencias Bibliográficas.....	82
Anexos .....	85

**Lista de cuadros**

Tabla N°1 .....	46
Tabla N°2 .....	51
Tabla N°3 .....	57
Tabla N°4 .....	60
Tabla N°5 .....	62
Tabla N°6 .....	63
Tabla N°7 .....	64
Tabla N°8 .....	65
Tabla N°9 .....	66
Tabla N°10 .....	67
Tabla N°11 .....	68
Tabla N°12 .....	69
Tabla N°13 .....	70
Tabla N°14 .....	71
Tabla N°15 .....	72
Tabla N°16 .....	74
Tabla N°17 .....	75
Tabla N°18 .....	76

**Lista de gráficos.**

Grafico N°1.....	60
Grafico N°2.....	61
Grafico N°3.....	62
Grafica N°4.....	63
Grafica N°5.....	64
Grafica N°6.....	65
Grafica N°7.....	66
Grafica N°8.....	67
Grafica N°9.....	68
Grafica N°10.....	69
Grafica N°11.....	70
Grafica N°12.....	71
Grafica N°13.....	75
Grafica N°14.....	76
Grafica N°15.....	77

## INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más digitalizado, la tecnología ha transformado radicalmente la forma en que las empresas operan y compiten. La adopción de herramientas tecnológicas se ha convertido en un imperativo para garantizar la supervivencia y el crecimiento sostenible de las organizaciones en un entorno empresarial cada vez más dinámico y exigente. Sin embargo, muchas empresas, especialmente las pequeñas y medianas, enfrentan desafíos significativos al momento de implementar soluciones tecnológicas que les permitan mejorar su eficiencia, productividad y competitividad. Este es el caso de Comercial Hansum y Samir C.A., una empresa con una trayectoria de más de 20 años en el mercado, que a pesar de haber resistido las adversidades económicas de los últimos años, se encuentra actualmente en una situación crítica debido a su incapacidad para adaptarse a los cambios tecnológicos.

La presente investigación tiene como objetivo analizar en profundidad la situación actual de Comercial Hansum y Samir C.A., identificando las principales brechas tecnológicas que afectan su desempeño y proponer un plan de acción que permita a la empresa implementar soluciones tecnológicas adecuadas y lograr una transformación digital exitosa. A través de este estudio, se busca comprender cómo la falta de inversión en tecnología ha impactado en los procesos administrativos, la toma de decisiones y la relación con los clientes de la empresa. Asimismo, se analizarán los beneficios potenciales que la adopción de tecnologías modernas, como los puntos de venta electrónicos, la

presencia en internet y los sistemas de inventario automatizados, podría traer a la organización.

Los resultados de esta investigación no solo serán de gran utilidad para Comercial Hansum y Samir C.A., sino que también servirán como un caso de estudio para otras empresas que enfrentan desafíos similares, demostrando la importancia de la transformación digital como una estrategia clave para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Comercial Hansum y Samir C.A., una empresa con más de 20 años de trayectoria en el mercado, ha logrado mantenerse operativa a pesar de las adversidades económicas de los últimos años. Sin embargo, la empresa se encuentra actualmente en una situación crítica debido a su incapacidad para adaptarse a los cambios tecnológicos y a las nuevas dinámicas del mercado. La empresa, al igual que muchas otras del sector, ha enfrentado diversos desafíos a lo largo de los años, exacerbados por la crisis económica y la creciente competencia.

**Perspectiva Macro:** A nivel macroeconómico, la empresa ha sido afectada por:

**Inestabilidad económica:** La hiperinflación de 2017 y las fluctuaciones cambiarias han impactado directamente en los costos de adquisición de inventario y en el poder adquisitivo de los consumidores.

**Globalización:** La creciente competencia de grandes cadenas comerciales ha modificado los hábitos de consumo y ha exigido a las empresas locales una mayor adaptación a las nuevas tendencias del mercado.

**Cambios tecnológicos:** La revolución digital ha transformado la forma en que los consumidores realizan sus compras, demandando soluciones más ágiles y personalizadas.

**Perspectiva Meso:** A nivel local y regional, la empresa enfrenta desafíos específicos:

Competencia local: La proliferación de pequeños comercios y la presencia de grandes cadenas comerciales en la zona han intensificado la competencia por los clientes.

Cambios en los hábitos de consumo: La creciente demanda de productos alimenticios y la preferencia por compras en línea han modificado el perfil del consumidor local.

Infraestructura tecnológica: La falta de acceso a internet de alta velocidad y la limitada disponibilidad de soluciones tecnológicas en la región han obstaculizado la adopción de nuevas herramientas de gestión.

Perspectiva Micro: A nivel interno, la empresa presenta los siguientes desafíos:

Gestión de inventario: La falta de un sistema de inventario automatizado genera ineficiencias en la gestión de stock, pérdidas por obsolescencia y dificultades para atender la demanda de los clientes.

Falta de tecnología: La ausencia de un punto de venta electrónico y la dependencia de sistemas manuales limitan la capacidad de la empresa para ofrecer un servicio al cliente eficiente y personalizado.

Dificultad para tomar decisiones: La falta de datos precisos y actualizados dificulta la toma de decisiones estratégicas en cuanto a la gestión de productos, la fijación de precios y la planificación de compras.

La falta de inversión en tecnología, sumada a la dependencia de prácticas comerciales tradicionales, ha generado una brecha significativa entre Comercial Hansum y Samir C.A. y sus competidores. La ausencia de sistemas de inventario automatizados limita su capacidad para Tener un mejor orden y control en la entrada y salida de los productos, lograr una mejor toma de Decisiones y menos pérdida de ingresos.

Los principales productos que ofrece Comercial Hansum y Samir C.A., una ferretería, papelería y tienda de repuestos para bicicletas y motos, atiende principalmente a consumidores finales que buscan productos y servicios para realizar reparaciones menores en sus hogares, oficinas o vehículos. Sin embargo, la empresa enfrenta desafíos significativos en un mercado cada vez más competitivo y exigente.

La creciente demanda y sumada la competencia de grandes cadenas comercios en donde se evidencia que la demanda de productos alimenticios ha puesto de manifiesto la necesidad de que Comercial Hansum y Samir C.A. adopte soluciones tecnológicas que le permitan optimizar sus procesos internos, mejorar la gestión de su inventario y ampliar su alcance comercial.

La ausencia de un sistema de punto de venta eficiente y un inventario digitalizado limita la capacidad de la empresa para ofrecer un servicio al cliente ágil y personalizado. Además, la dificultad para comparar precios y realizar pedidos estando conectados con sus proveedores coloca a la empresa en desventaja frente a sus competidores cercanos.

Por otro lado, la proliferación de productos y la necesidad de mantener un control estricto sobre el inventario representan un desafío importante para la gestión manual de la tienda. Esto dificulta la toma de Decisiones en cuanto a la reposición de productos y aumenta la pérdida de ventas.

La observación y Análisis del mercado en los alrededores de la empresa Hansum y Samir C.A. Donde la mayor masa de clientes se puede visualizar en Calderas es la venta de productos alimenticios estos serían los mayores competidores en el sector.

Además, la crisis económica ha exacerbado los desafíos del negocio, obligando a cerrar temporalmente sus puertas en 2017 debido a la hiperinflación. Aunque ha logrado reabrir, el negocio sigue enfrentando dificultades para recuperarse y consolidar su posición en el mercado.

En este contexto, surge la siguiente interrogante: ¿Cómo puede Comercial Hansum y Samir C.A. superar los desafíos planteados por la falta de tecnología y la crisis económica, y lograr una transformación digital que le permita mejorar su competitividad, aumentar su rentabilidad y garantizar su sostenibilidad a largo plazo?

Elementos clave que se destacan en este planteamiento:

Situación actual de la empresa: Se describe la trayectoria de la empresa, los desafíos que ha enfrentado y su situación actual.

Problema central: Se identifica la falta de tecnología y su impacto en la competitividad de la empresa.

Consecuencias del problema: Se explican las consecuencias de no abordar el problema, como la pérdida de clientes, la disminución de ingresos y la dificultad para crecer.

Pregunta de investigación: Se formula una pregunta clara y concisa que orienta la investigación.

Este planteamiento del problema proporciona una base sólida para desarrollar una investigación que explore las siguientes preguntas:

¿Cuáles son las principales brechas tecnológicas que afectan a Comercial Hansum y Samir C.A.?

¿Cómo ha impactado la falta de tecnología en los procesos administrativos, la toma de decisiones y la relación con los clientes?

¿Qué beneficios podría obtener la empresa al implementar tecnologías modernas en sus operaciones?

### **Objetivo General**

Analizar el Impacto de la Tecnología en la Administración en Comercial Hansum y Samir C.A., en la Parroquia Calderas, Municipio Bolívar, Estado Barinas Venezuela.

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar las principales brechas tecnológicas que afectan a Comercial Hansum y Samir C.A.
- Determinar el impacto de la tecnología al momento de los procesos Administrativos, toma de Decisiones y la relación con los clientes.
- Describir los Beneficios potenciales que obtendría la empresa al implementar tecnología moderna en sus operaciones

## JUSTIFICACIÓN

La presente investigación titulada "El impacto de la tecnología en la administración y la labor gerencial" se propone analizar y evaluar la situación actual de Comercial Hansum y Samir C.A, una empresa que cuenta con una trayectoria y recorrido de más de 20 años de actividad, a pesar de la crisis económica del país la cual se intensificó en el periodo 2013-2021, pero siendo en el 2017 cuando sus propietarios se vieron en la obligación de cerrar para no tener pérdidas escandalosas por consecuencia de la inflación, no fue hasta 2022 que se empezó a flexibilizar la situación en Comercial Hansum y Samir C.A, actualmente dicha enfrenta desafíos significativos debido a la falta de implementación de tecnologías modernas en sus operaciones, además de esto se le suma la falta de inversión y diversificación en muchos otros productos.

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado, la adopción de herramientas tecnológicas se ha convertido en un factor determinante para garantizar la supervivencia y el crecimiento sostenible de las organizaciones. Comercial Hansum y Samir C.A, al no contar con puntos de venta electrónica, presencia en internet, ni sistemas de inventario automatizados, se encuentra en una desventaja competitiva frente a sus rivales que han logrado adaptarse a las nuevas tendencias del mercado.

La dependencia de prácticas tradicionales como el trueque y la producción agrícola, si bien han sido fundamentales para la subsistencia del negocio en el pasado, limitan su capacidad para expandirse y diversificar sus fuentes de ingresos. La necesidad de utilizar efectivo y la imposición de comisiones por el uso de puntos de venta representan costos adicionales que erosionan los márgenes de ganancia y dificultan la gestión eficiente de las operaciones.

Al abordar esta problemática, esta investigación busca contribuir al desarrollo de un marco teórico y práctico que sirva de guía para la transformación digital de pequeñas y medianas empresas en contextos similares. Los resultados obtenidos podrán ser utilizados por los gerentes de Comercial Hansum y Samir C.A, a largo plazo para obtener resultados de acuerdo al flujo y el ritmo de ventas para tomar decisiones informadas y diseñar estrategias de negocio más efectivas.

### **Alcance y Delimitación.**

Esta investigación se centrará en analizar el impacto de la falta de tecnología en la gestión empresarial de Comercial Hansum y Samir C.A. y proponer un plan de transformación digital para la empresa. El estudio se enfocará en los siguientes aspectos:

**Diagnóstico de la situación actual:** Se realizará un análisis detallado de los procesos actuales de la empresa, identificando las principales áreas donde la falta de tecnología genera ineficiencias y limitaciones.

**Identificación de las brechas tecnológicas:** Se determinarán las tecnologías específicas que son necesarias para mejorar la gestión de la empresa, tales como sistemas de punto de venta, software de gestión de inventario, plataformas de comercio electrónico y herramientas de análisis de datos.

**Evaluación de los beneficios potenciales:** Se cuantificarán los beneficios económicos y operativos que la empresa podría obtener al implementar las tecnologías propuestas, como la reducción de costos, el aumento de la eficiencia, la mejora de la toma de decisiones y la expansión del mercado.

Diseño de un plan de implementación: Se desarrollará un plan detallado para la implementación de las soluciones tecnológicas, considerando los recursos disponibles, las necesidades de la empresa y las mejores prácticas del sector.

### **Delimitación de la Investigación**

Para garantizar la viabilidad y la profundidad del estudio, se establecerán las siguientes delimitaciones:

Alcance temporal: La investigación se centrará en el período comprendido entre 2017 y 2025, abarcando los principales cambios que ha experimentado la empresa y el sector en los últimos años.

Alcance geográfico: El estudio se limitará a las operaciones de Comercial Hansum y Samir C.A. en la Parroquia Calderas, Municipio Bolívar, Estado Barinas Venezuela.

Ámbito funcional: Se analizarán principalmente los procesos relacionados con las ventas, el inventario, la gestión de clientes y la administración financiera.

Tipo de tecnologías: Se considerarán las tecnologías más relevantes y aplicables al contexto de la empresa, priorizando aquellas que tengan un mayor impacto en la eficiencia operativa y la competitividad.

Recursos disponibles: El alcance de la investigación estará condicionado por los recursos disponibles, tanto en términos de tiempo como de presupuesto.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO.**

#### **ANTECEDENTES O REFERENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN.**

Para entrar en contexto un sistema de inventario bien estructurado y automatizado puede generar una serie de impactos positivos en diversas áreas de una empresa. A continuación, te presento algunos de los más destacados:

##### ***A nivel operativo:***

**Mayor eficiencia:** La automatización de procesos reduce errores manuales y agiliza las tareas relacionadas con el inventario, como el registro de entradas y salidas, la realización de conteos cíclicos y la generación de informes.

**Reducción de costos:** Un inventario preciso evita pérdidas por obsolescencia, deterioro o robos. Además, permite optimizar los niveles de stock, lo que reduce los costos de almacenamiento y financieros.

**Mejora en la toma de decisiones:** Los datos proporcionados por el sistema permiten tomar decisiones más informadas sobre la compra de insumos, la producción y la distribución de productos.

**Mayor visibilidad de la cadena de suministro:** Al tener un control preciso del inventario, se puede identificar y solucionar problemas en la cadena de suministro de manera más rápida y eficiente

### ***A nivel financiero:***

Optimización del flujo de caja: Un inventario bien gestionado evita la acumulación de capital en productos no vendidos y permite liberar recursos para invertir en otras áreas del negocio.

Mayor rentabilidad: Al reducir costos y mejorar la eficiencia, el sistema de inventario contribuye a aumentar la rentabilidad de la empresa.

### ***A nivel de servicio al cliente:***

Mayor satisfacción del cliente: Un inventario preciso garantiza la disponibilidad de productos, lo que reduce los tiempos de entrega y evita la pérdida de ventas por falta de stock.

Mejor gestión de las relaciones con los clientes: Al conocer las preferencias y los hábitos de compra de los clientes, se pueden ofrecer productos y servicios más personalizados.

### ***Otros impactos:***

Mayor control interno: Un sistema de inventario bien diseñado y controlado fortalece los controles internos de la empresa y reduce el riesgo de fraudes.

Facilita la implementación de otras tecnologías: Un sistema de inventario eficiente puede servir como base para la implementación de otras tecnologías, como el Internet de las Cosas o la inteligencia artificial.

**EMPRESAS QUE HAN PRESENTADO UN IMPACTO SIGNIFICATIVO  
CON LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INVENTARIO  
SISTEMATIZADO.**

La implementación de sistemas de inventario sistematizado ha transformado la forma en que muchas empresas operan, mejorando su eficiencia, rentabilidad y capacidad de respuesta. A continuación, te presento algunos ejemplos de empresas que han destacado por su implementación exitosa de estos sistemas:

***Retail y comercio electrónico:***

Amazon: Su sistema de inventario altamente sofisticado les permite predecir la demanda, optimizar el almacenamiento y realizar envíos en tiempo récord. Esto ha sido clave para su liderazgo en el comercio electrónico.

Walmart: A través de su sistema de gestión de inventario, Walmart ha logrado reducir costos, mejorar la precisión de sus datos y optimizar la cadena de suministro.

***Manufactura:***

Toyota: El sistema de producción Toyota se basa en un control preciso del inventario para minimizar los residuos y maximizar la eficiencia.

General Electric: Ha implementado sistemas de inventario avanzados para gestionar sus extensas cadenas de suministro globales, mejorando la visibilidad y la respuesta a los cambios en la demanda.

### ***Otros sectores:***

Industria farmacéutica: Empresas como Pfizer y Merck utilizan sistemas de inventario altamente regulados para garantizar la calidad y seguridad de sus productos.

Industria alimentaria: Empresas como Nestlé y Unilever han implementado sistemas de inventario para gestionar la compleja cadena de suministro de alimentos y garantizar la frescura de sus productos.

### **Breve reseña histórica**

#### ***Reseña histórica del impacto de la tecnología en la administración***

La tecnología ha sido un catalizador constante de cambio en el mundo de los negocios desde la Revolución Industrial. Cada nueva innovación tecnológica ha redefinido la forma en que las empresas operan, toman decisiones y se relacionan con sus clientes.

#### ***Los inicios: La mecanización y la contabilidad***

Siglo XVIII y XIX: La invención de máquinas como la máquina de vapor revolucionó la producción, dando lugar a la necesidad de sistemas de gestión más sofisticados.

Finales del siglo XIX: La invención de la máquina de escribir y las primeras calculadoras mecánicas agilizaron los procesos administrativos y contables.

#### ***La era de la información: Computadoras y sistemas de información***

Medados del siglo XX: La aparición de las computadoras marcó un antes y un después en la administración de empresas. Los primeros sistemas de procesamiento de datos permitieron almacenar y analizar grandes volúmenes de información.

Décadas de 1980 y 1990: La proliferación de las computadoras personales y el desarrollo de software empresarial como hojas de cálculo y bases de datos democratizaron el acceso a la tecnología y permitieron a las empresas de todos los tamaños mejorar sus operaciones.

Internet y la revolución digital: La llegada de Internet a mediados de los años 90 transformó radicalmente la forma en que las empresas se comunican, comercializan y operan. El comercio electrónico, las redes sociales y la nube han redefinido los modelos de negocio.

### ***La era de la inteligencia:***

Siglo XXI: La inteligencia artificial, el big data, el internet de las cosas y otras tecnologías disruptivas están impulsando una nueva ola de innovación en la administración de empresas. La automatización de procesos, la personalización de productos y servicios y la toma de decisiones basadas en datos son cada vez más comunes.

### ***Principales impactos a lo largo de la historia:***

Aumento de la eficiencia: La tecnología ha permitido automatizar tareas repetitivas, reducir errores y optimizar los procesos.

Mejora en la toma de decisiones: Los sistemas de información proporcionan datos precisos y en tiempo real para respaldar la toma de decisiones estratégicas.

Mayor flexibilidad y adaptabilidad: Las empresas pueden responder más rápidamente a los cambios del mercado gracias a la tecnología.

Nuevas formas de trabajar: El trabajo remoto, la colaboración en línea y la virtualización de procesos han transformado la forma en que las personas trabajan.

Relación más estrecha con los clientes: La tecnología ha permitido a las empresas conocer mejor a sus clientes y ofrecer productos y servicios personalizados.

## **BASES TEÓRICAS**

En el dinámico entorno empresarial actual, la tecnología se ha convertido en un aliado indispensable para optimizar los procesos y aumentar la eficiencia. El Comercio Hansum y Samir C.A., consciente de esta realidad, busca implementar soluciones tecnológicas que le permitan mejorar la gestión de su inventario. Este estudio tiene como objetivo analizar el impacto de la digitalización en los procesos de almacenamiento y control, con el fin de identificar oportunidades de mejora y diseñar un sistema de información que se adapte a las necesidades específicas de la empresa. A través de la implementación y mejorar la toma de decisiones en cuanto a la reposición de productos.

La tecnología desempeña un papel fundamental en la competitividad de las empresas actuales. En el Comercio Hansum y Samir C.A, la implementación de sistemas tecnológicos innovadores para la gestión de inventarios se presenta como una estrategia clave para optimizar recursos, reducir costos y mejorar la toma de decisiones. Este estudio se centra en analizar el impacto de estas herramientas en la eficiencia operativa de la empresa.

### **Clasificación de las Empresas**

La clasificación de las empresas es un tema fundamental en el estudio de la administración y la economía. Existen diversas formas de categorizar a las empresas, dependiendo de los criterios que se utilicen.

**Claudio Corona (2013):** Además del tamaño, consideró la actividad económica, cobertura geográfica y origen del capital.

#### **Según su Tamaño:**

- Microempresas: Son las más pequeñas, con un número reducido de empleados y un alcance local.
- Pequeñas empresas: Superan en tamaño a las microempresas, pero siguen siendo de carácter local o regional.
- Medianas empresas: Tienen un tamaño intermedio, con una mayor capacidad de producción y un alcance más amplio.
- Grandes empresas: Son las más grandes y poderosas, con una presencia global y una gran influencia en el mercado.

#### **Según su Sector Económico:**

- Sector primario: Se dedica a la extracción de recursos naturales (agricultura, ganadería, pesca, minería).
- Sector secundario: Transforma las materias primas en productos elaborados (industria manufacturera, construcción).
- Sector terciario: Ofrece servicios (comercio, transporte, turismo, finanzas).

#### **Según su Forma Jurídica:**

- Empresa individual: Propiedad de una sola persona.
- Sociedad de responsabilidad limitada (S.R.L.): Varias personas aportan capital y se limitan sus responsabilidades.

- Sociedad anónima (S.A.): El capital está dividido en acciones y la responsabilidad de los socios es limitada.
- Cooperativas: Empresas propiedad de sus trabajadores o clientes, con fines sociales y económicos.

### **Según su Propiedad:**

- Empresas públicas: Pertenecen al Estado.
- Empresas privadas: Propiedad de particulares.
- Empresas mixtas: Participación tanto del Estado como de particulares.

## **MISIÓN**

Se establece que la Misión es el camino a lo que pretende hacer la empresa, como la va ir haciendo y para quien va a ser, es el motivo por el que la empresa sigue existiendo, da sentido y orientación del proceso como se toma las decisiones, como la tecnología puede servir para optimizar y mejorar las actividades de la empresa o comercio, es lo que se pretende satisfacer al público en general y seguir creciendo en el panorama.

## **VISIÓN**

Definiendo la Visión de la organización debe ser la dirección para donde debe aspirar a largo plazo describiendo hacia dónde quiere ir, que objetivos o metas que se desean cumplir, dejando una imagen clara y concisa del futuro, así lograr motivar a la organización en general de poder lograrlo y poder orientar a la misma hacia el crecimiento económico y tecnológico.

### ***Organización.***

Stoner, J. y R. Freeman (1995), la organización es el conjunto de métodos y procedimientos puestos en práctica para ordenar, controlar y dirigir una empresa a través de sus departamentos, recursos y procesos, con el fin de alcanzar sus metas u objetivos trazados de antemano.

Bennis, W. G. (1969): La organización es una estructura creada para alcanzar objetivos específicos mediante el esfuerzo coordinado de sus miembros.

### **Importancia de la Organización**

**Henri, F. (1916).** Desarrollo 14 principios generales de Administración, entre los cuales destaca la importancia de la organización como elemento clave para coordinar las actividades de la empresa y también definió la importancia como “Organizar es proveer a la empresa de todo lo que necesita para funcionar: Materias primas, herramienta, capital y personal.”

**Frederick, W.T. (1911).** En su obra "Los Principios de la Gestión Científica" Taylor propuso dividir el trabajo en tareas simples y especializadas, estableciendo tiempos y métodos estándar para cada tarea. La ciencia de la administración consiste en determinar exactamente lo que debe hacerse en cada movimiento elemental de un hombre y luego enseñar a ese hombre a hacer ese movimiento en la mejor y más rápida manera y a seguir siempre ese método.

### ***Empresa***

***Harold, K & Heinz, W (1990).*** Una empresa es "un conjunto de elementos interrelacionados que tienen como objetivo la producción de bienes y servicios para satisfacer necesidades y deseos de la sociedad".

***Stephen, P. R.& Mary, C (2020).*** Una empresa es "una entidad social que utiliza recursos para satisfacer las necesidades de un mercado".

### ***Inventario.***

Terry, G. R. (1956). Uno de los pioneros en la administración científica, definía el inventario como "un registro sistemático de los bienes que una empresa posee en un momento dado". Terry enfatizaba la importancia de mantener un control preciso de los inventarios para garantizar la eficiencia operativa.

Henry, F. (1986). Si bien Ford no proporcionó una definición formal de inventario, su sistema de producción en masa se basaba en un control riguroso de los inventarios. Ford demostró la importancia de mantener solo la cantidad necesaria de materiales para evitar costos de almacenamiento innecesarios.

### **Tecnología en la Administración**

La tecnología ha revolucionado todos los aspectos de la vida moderna, incluyendo la forma en que se administran las empresas. Hansum y Samir C.A no es la excepción; esta empresa privada de gran tamaño se ha enfocado en integrar soluciones tecnológicas para mejorar sus procesos administrativos y de gestión.

Según Drucker, P.F. (1973). Conocido como el "padre de la administración moderna", Drucker escribió extensamente sobre cómo la tecnología afecta la gestión y la organización empresarial.

Según Deming, W.E. (1986). Aunque más conocido por su trabajo en la calidad, Deming también abordó cómo la tecnología puede ser utilizada para mejorar la eficiencia y la productividad en la administración.

### **Importancia de la Tecnología en la Administración**

**Eficiencia Operativa:** La incorporación de sistemas tecnológicos permite automatizar tareas rutinarias, reducir errores humanos y optimizar el tiempo de los empleados. Esto se traduce en una mayor productividad y eficiencia operativa.

**Toma de Decisiones Basada en Datos:** Las herramientas tecnológicas facilitan la recopilación y análisis de grandes volúmenes de datos. Gracias a software de análisis y gestión de información, los administradores pueden tomar decisiones informadas y estratégicas.

**Comunicación y Colaboración:** Las plataformas tecnológicas han mejorado significativamente la comunicación interna y externa dentro de las organizaciones. Desde aplicaciones de mensajería instantánea hasta plataformas de gestión de proyectos, la colaboración se ha vuelto más fluida y efectiva.

**Seguridad y Gestión de Riesgos:** La tecnología también juega un papel crucial en la seguridad de la información y la gestión de riesgos. Sistemas avanzados de ciberseguridad y planes de recuperación ante desastres protegen los datos sensibles y aseguran la continuidad del negocio.

Hansum y Samir C.A ha implementado diversas soluciones tecnológicas en su administración para mantenerse competitiva y eficiente en el mercado. Entre las principales tecnologías adoptadas se encuentran:

ERP (Planificación de Recursos Empresarial): Un sistema de planificación de recursos empresariales que integra todas las facetas del negocio, incluyendo finanzas, recursos humanos, manufactura y cadena de suministro.

CRM (Gestión de relaciones con el cliente): Herramientas de gestión de relaciones con los clientes que ayudan a mejorar la atención al cliente y a gestionar de manera más eficiente las interacciones y datos de los clientes.

Big Data y Análisis Predictivo: Tecnologías que permiten analizar grandes volúmenes de datos para predecir tendencias y comportamientos futuros, lo que facilita una toma de decisiones más estratégica y proactiva

### **Tipos de Inventarios y sus Características**

En el contexto de la administración de inventarios, la tecnología también juega un papel crucial. Los inventarios son fundamentales para la operación eficiente de una empresa, y se pueden clasificar en diferentes tipos según sus características:

Inventarios de Materias Primas: Comprende todos los materiales que se utilizan en la producción de bienes. La tecnología facilita el seguimiento y la gestión eficiente de estos recursos, asegurando que siempre haya suficiente materia prima sin excesos que generen costos adicionales.

**Inventarios de Productos en Proceso:** Se refiere a los bienes que están en distintas fases de producción. Los sistemas ERP permiten monitorear el progreso de producción y optimizar el flujo de trabajo, reduciendo tiempos de espera y aumentando la eficiencia.

**Inventarios de Productos Terminados:** Son los bienes que están listos para ser vendidos. Las soluciones tecnológicas, como el CRM y los sistemas de gestión de inventarios, ayudan a mantener niveles óptimos de productos terminados, evitando tanto desabastecimientos como excedentes.

**Inventarios de Mantenimiento, Reparación y Operación (MRO):** Incluyen todos los suministros necesarios para mantener las operaciones de la empresa. Los sistemas de gestión de inventarios aseguran la disponibilidad constante de estos materiales, lo que minimiza interrupciones en la producción.

#### Integración de Tecnología y Gestión de Inventarios en Hansum y Samir C.A

La implementación de estas soluciones tecnológicas en Hansum y Samir C.A ha optimizado la gestión de inventarios, permitiendo a la empresa:

- Mantener un control preciso de todos sus inventarios.
- Reducir costos asociados al almacenamiento y manejo de inventarios.
- Aumentar la rotación de inventarios, mejorando el flujo de caja.
- Mejorar la satisfacción del cliente al asegurar la disponibilidad de productos.

**Inventarios de Partes de Servicio:** Estos inventarios están compuestos por piezas y repuestos destinados a ser utilizados como recambio durante las labores de mantenimiento

de equipos o productos más complejos. Un ejemplo típico de este tipo de inventario son los repuestos de automóviles.

**Inventarios de Distribución:** Se refiere a los inventarios que están en tránsito hacia ubicaciones remotas en relación con las plantas de producción o que se almacenan en centros de distribución de la empresa o de terceros. Estos artículos siguen siendo propiedad de la organización y se despachan o almacenan en dichas ubicaciones bajo régimen de consignación.

**Inventarios de Suministros:** Estos inventarios están destinados a apoyar las operaciones en fábricas u oficinas y no forman parte del producto final. Incluyen artículos como suministros de oficina, productos de consumo en la planta y piezas de repuesto para la reparación de maquinaria.

### **Propósitos de los Inventarios**

Tener un inventario sistematizado utilizando tecnología en la administración puede mejorar significativamente la toma de decisiones en la parte gerencial de varias maneras:

**Visibilidad y Transparencia:** Los sistemas de gestión de inventarios proporcionan una visibilidad clara y en tiempo real de todos los productos, materias primas y suministros. Esto permite a los gerentes tener una visión precisa del estado actual del inventario, evitando sorpresas y permitiendo una mejor planificación.

**Toma de Decisiones Basada en Datos:** Los sistemas tecnológicos recopilan y analizan grandes volúmenes de datos, lo que facilita la identificación de patrones y tendencias. Esta información es invaluable para la toma de decisiones informadas y estratégicas, como la planificación de la producción y la gestión de la cadena de suministro.

**Optimización de Recursos:** Con un inventario sistematizado, los gerentes pueden optimizar el uso de recursos, asegurando que haya suficientes materiales disponibles para la producción sin incurrir en excesos costosos. Esto también ayuda a minimizar el desperdicio y mejorar la eficiencia operativa.

**Reducción de Costos:** La tecnología permite realizar compras de volumen y negociar mejores precios con proveedores. Además, al optimizar los niveles de inventario, se pueden reducir los costos asociados al almacenamiento y manejo de inventarios.

**Mejora en la Planificación y Pronósticos:** Los sistemas avanzados de inventarios permiten realizar pronósticos más precisos de la demanda, lo que facilita la planificación de la producción y la gestión de la cadena de suministro. Esto asegura que los productos estén disponibles cuando se necesiten, mejorando la satisfacción del cliente.

**Seguridad y Gestión de Riesgos:** Los sistemas de gestión de inventarios también incluyen medidas de seguridad para proteger los datos y evitar pérdidas. La tecnología ayuda a gestionar riesgos al identificar posibles problemas antes de que se conviertan en crisis, permitiendo a los gerentes tomar acciones preventivas.

**Mayor Flexibilidad y Adaptabilidad:** La tecnología permite a las empresas adaptarse rápidamente a cambios en el mercado o en la demanda de los clientes. Los gerentes pueden ajustar los niveles de inventario y la producción en función de la información en tiempo real, lo que les permite responder de manera más ágil a las necesidades del mercado.

Un inventario sistematizado con el uso de tecnología en la administración no solo mejora la eficiencia y productividad de la empresa, sino que también potencia la capacidad de los gerentes para tomar decisiones informadas y estratégicas. Hansum y Samir C.A es un

excelente ejemplo de cómo la integración de soluciones tecnológicas puede transformar la gestión empresarial y contribuir al éxito organizacional.

### **Control de mercancía.**

El control de mercancía se refiere a los procesos y prácticas utilizados para gestionar, supervisar y mantener los niveles de inventario de una empresa. Este control implica el seguimiento y registro detallado de todos los bienes y productos que entran, permanecen y salen del almacén, asegurando que los niveles de inventario sean óptimos para satisfacer la demanda sin incurrir en excesos o carencias.

Las principales actividades del control de mercancía incluyen:

**Recepción de Mercancías:** Verificar y registrar la cantidad y calidad de los productos recibidos de los proveedores.

**Almacenamiento:** Organizar y ubicar adecuadamente los productos en el almacén para facilitar su acceso y gestión.

**Seguimiento y Registro:** Mantener un registro actualizado y preciso de las existencias, utilizando herramientas tecnológicas como sistemas de gestión de inventarios.

**Reabastecimiento:** Planificar y coordinar la reposición de mercancías para evitar desabastecimientos y mantener niveles de stock adecuados.

**Control de Calidad:** Asegurar que los productos almacenados cumplan con los estándares de calidad requeridos y gestionar cualquier problema relacionado con productos defectuosos o dañados.

**Auditorías y Revisiones:** Realizar inventarios físicos y auditorías periódicas para verificar la exactitud de los registros y detectar posibles discrepancias.

Un buen control de mercancía es esencial para mejorar la eficiencia operativa, reducir costos, optimizar el uso de recursos y garantizar la satisfacción del cliente mediante la disponibilidad constante de productos.

### **Sistemas de control de mercancía**

**Implementación de un Sistema de Gestión de Inventarios (SGI):** Utilizar un SGI ayuda a llevar un registro detallado de la entrada y salida de mercancías, niveles de stock y ubicaciones en el almacén. Esto proporciona una visibilidad completa y en tiempo real del inventario.

**Etiquetado y Codificación:** Utilizar códigos de barras o tecnología RFID (Identificación por Radiofrecuencia) para etiquetar todos los productos. Esto facilita el seguimiento y la identificación rápida y precisa de cada artículo en el inventario.

**Organización Física del Almacén:** Diseñar un sistema de almacenamiento que facilite el acceso a los productos. Esto puede incluir la clasificación de mercancías por tipo, tamaño, frecuencia de uso o fecha de entrada. Utilizar estanterías y contenedores claramente etiquetados puede mejorar significativamente el orden.

**Auditorías y Revisión Periódica:** Realizar inventarios físicos y auditorías regulares para asegurarse de que los registros digitales coincidan con la realidad. Esto ayuda a identificar y corregir discrepancias, así como a prevenir pérdidas y robos.

**Capacitación del Personal:** Asegurar que todos los empleados estén bien capacitados en el uso de los sistemas de gestión de inventarios y en las prácticas óptimas de manejo de

mercancías. La formación constante puede mejorar la precisión y eficiencia en la gestión del almacén.

**Automatización de Procesos:** Implementar tecnologías como robots de almacenamiento y recuperación, y sistemas automatizados de transporte, puede reducir el tiempo y el esfuerzo necesario para mover y gestionar mercancías, aumentando la eficiencia y reduciendo errores.

**Análisis de Datos y Pronósticos:** Utilizar herramientas de análisis de datos para prever la demanda y ajustar los niveles de inventario en consecuencia. Esto ayuda a evitar tanto el exceso de stock como las carencias.

**Gestión de Proveedores:** Mantener una buena relación y comunicación con los proveedores puede asegurar la puntualidad en la entrega de mercancías y la disponibilidad de productos, facilitando una mejor planificación y gestión del inventario.

**Software de Control de Inventarios en la Nube:** Utilizar soluciones basadas en la nube permite acceder a la información del inventario desde cualquier lugar y en cualquier momento, lo que facilita la gestión remota y en tiempo real.

**Establecimiento de Políticas y Procedimientos Claros:** Definir políticas y procedimientos claros para el manejo y control de inventarios, y asegurarse de que todos los empleados las conozcan y las sigan.

Implementar estas estrategias con el apoyo de la tecnología permitirá a Hansum y Samir C.A y a cualquier otra empresa mantener un control y orden eficientes en su mercancía, mejorando la productividad y la toma de decisiones en la parte gerencial.

Implementar un buen sistema de gestión de inventarios y mercancías puede ser un recurso poderoso para la toma de decisiones a nivel gerencial.

Ya que permite lo siguiente:

**Datos en Tiempo Real:** Un sistema bien implementado proporciona información en tiempo real sobre los niveles de inventario, ventas y pedidos. Esto permite a los gerentes tomar decisiones basadas en datos precisos y actualizados.

**Análisis Predictivo:** Con la ayuda de tecnologías avanzadas como el Big Data y la inteligencia artificial, los sistemas pueden analizar patrones históricos y predecir tendencias futuras. Esto ayuda a los gerentes a planificar mejor las estrategias de compras y producción, anticipándose a la demanda del mercado.

**Optimización de Recursos:** Un buen sistema de gestión permite optimizar el uso de los recursos, reduciendo costos de almacenamiento y manejo de inventarios. Esto se traduce en una mejor asignación de los recursos financieros y materiales, lo que maximiza la eficiencia operativa.

**Mejora en la Planificación:** Los sistemas integrados de gestión, como el ERP, permiten una planificación más precisa y coordinada de todas las áreas de la empresa, desde la producción hasta la distribución. Esto asegura que los productos estén disponibles cuando y donde se necesiten, mejorando la satisfacción del cliente.

**Reducción de Errores:** Automatizar los procesos de inventario y gestión de mercancías reduce significativamente los errores humanos, lo que mejora la precisión de los registros y evita problemas como desabastecimientos o exceso de stock.

**Visibilidad y Transparencia:** Un sistema centralizado proporciona visibilidad completa de toda la cadena de suministro, desde el proveedor hasta el cliente final. Esta transparencia facilita la identificación de problemas y oportunidades, permitiendo a los gerentes tomar decisiones informadas y rápidas.

**Gestión de Riesgos:** Con acceso a información detallada y en tiempo real, los gerentes pueden identificar y gestionar riesgos de manera más efectiva. Esto incluye desde problemas de suministro hasta cambios en la demanda del mercado.

**Informe y Reportes Personalizados:** Los sistemas avanzados permiten generar informes y reportes personalizados que proporcionan una visión clara y detallada de diversos aspectos del negocio. Estos informes son cruciales para evaluar el rendimiento y tomar decisiones estratégicas.

Un sistema de gestión de inventarios y mercancías bien implementado proporciona a los gerentes las herramientas necesarias para tomar decisiones informadas y estratégicas, optimizando los procesos operativos y mejorando el rendimiento general de la empresa.

### **Sistema Global**

El Sistema Global de gestión de inventarios se refiere a la integración de todas las operaciones de inventario de una empresa en una plataforma centralizada que proporciona una visión unificada y global de todos los bienes y productos. Este sistema permite coordinar y gestionar los inventarios a nivel local, regional y global, optimizando el flujo de mercancías a través de toda la cadena de suministro.

#### ***Características:***

**Centralización de Datos:** Todos los datos de inventario se almacenan en una base de datos única, accesible desde cualquier ubicación.

**Visibilidad en Tiempo Real:** Proporciona información actualizada sobre los niveles de inventario, movimientos de mercancías y estado de los pedidos en todas las ubicaciones.

**Optimización de la Cadena de Suministro:** Permite una planificación y ejecución más eficiente de la cadena de suministro, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega de productos terminados.

**Flexibilidad y Adaptabilidad:** Se adapta a las necesidades cambiantes del mercado y a las demandas de los clientes, facilitando una rápida respuesta a las fluctuaciones en la demanda.

***Aplicación:***

Desde el punto de vista del inventario, un Sistema Global permite a los gerentes:

**Tomar Decisiones Informadas:** Con acceso a datos en tiempo real y una visión unificada del inventario, los gerentes pueden tomar decisiones más precisas y estratégicas.

**Reducir Costos:** Optimizar los niveles de inventario y reducir los costos asociados al almacenamiento y manejo de mercancías.

**Mejorar la Planificación:** Facilitar la planificación de la producción y la gestión de la cadena de suministro, asegurando la disponibilidad de productos en el momento y lugar adecuados.

**Gestión de Riesgos:** Identificar y mitigar riesgos asociados a la cadena de suministro, como interrupciones en el suministro o cambios en la demanda.

## **Sistema Analítico**

El Sistema Analítico de gestión de inventarios se enfoca en el análisis profundo y detallado de los datos de inventario para extraer información valiosa y generar insights que apoyen la toma de decisiones. Este sistema utiliza herramientas de análisis de datos avanzadas, como el Big Data y la inteligencia artificial, para identificar patrones, tendencias y relaciones en los datos de inventario.

### ***Características:***

**Análisis Predictivo:** Utiliza algoritmos y modelos predictivos para prever la demanda futura y ajustar los niveles de inventario en consecuencia.

**Visualización de Datos:** Presenta los datos de inventario a través de gráficos, tablas y dashboards interactivos, facilitando la interpretación y el análisis.

**Modelos de Optimización:** Aplica modelos matemáticos y estadísticos para optimizar la gestión de inventarios, minimizando costos y maximizando la eficiencia.

**Integración con Otras Áreas:** Se integra con otros sistemas empresariales, como el ERP y el CRM, proporcionando una visión holística del negocio.

### ***Aplicación:***

Desde el punto de vista del inventario, un Sistema Analítico permite a los gerentes:

**Prever la Demanda:** Anticipar las necesidades del mercado y ajustar los niveles de inventario para satisfacer la demanda sin incurrir en excesos o carencias.

**Identificar Oportunidades de Mejora:** Analizar los datos de inventario para identificar áreas de mejora y optimizar los procesos de gestión.

Tomar Decisiones Basadas en Datos: Basar las decisiones en análisis rigurosos y evidencia empírica, lo que reduce la incertidumbre y aumenta la precisión.

Mejorar la Satisfacción del Cliente: Asegurar la disponibilidad de productos y mejorar la capacidad de respuesta a las demandas de los clientes, lo que aumenta la satisfacción y la lealtad.

Claro, aquí tienes una redacción sobre el sistema de inventario actual de Hansum y Samir C.A, que es totalmente manuscrito:

### **Sistema de Inventario Físico Actual de Hansum y Samir C.A**

El sistema de inventario actual de Hansum y Samir C.A se gestiona de manera totalmente manuscrita. Este método tradicional implica el registro manual de todas las actividades relacionadas con el inventario, desde la recepción de mercancías hasta la salida de productos. A continuación, se describen los principales aspectos de este sistema:

#### Registro de Entradas y Salidas:

- Entradas: Cada vez que se recibe una nueva entrega de productos o materias primas, se registra manualmente en un libro de entradas. Este registro incluye detalles como la fecha de recepción, la cantidad de productos, el proveedor y cualquier información adicional relevante.

- Salidas: De manera similar, cuando se retiran productos del inventario para su venta o distribución, se anotan en un libro de salidas, especificando la fecha, la cantidad de productos y el destino.

#### Control de Stock:

- El stock disponible se verifica y actualiza manualmente en listas o fichas de inventario. Esto requiere contar físicamente los productos y registrar los resultados en los documentos correspondientes.

- La gestión del stock se basa en revisiones periódicas para asegurarse de que los niveles de inventario sean suficientes para satisfacer la demanda, evitando tanto excesos como carencias.

#### Reportes y Auditorías:

- Periódicamente, se realizan auditorías físicas para comparar los registros manuscritos con el inventario real. Estas auditorías ayudan a identificar discrepancias y ajustar los registros según sea necesario.

- Se generan reportes manuales basados en los registros de entradas y salidas, que se utilizan para la toma de decisiones en la gestión del inventario.

#### Ventajas y Desventajas del Sistema Manuscrito:

##### - Ventajas:

- Simplicidad: No requiere conocimientos técnicos ni tecnología avanzada.

- Bajo Costo: No necesita inversión en sistemas tecnológicos.

##### - Desventajas:

- Propenso a Errores: Los registros manuales son susceptibles a errores humanos, como omisiones o duplicaciones.

- Falta de Eficiencia: El proceso de registro y actualización de inventarios es lento y consume mucho tiempo.

- Dificultad en la Toma de Decisiones: La falta de datos en tiempo real y la necesidad de actualizar manualmente los registros dificultan la toma de decisiones informadas y estratégicas, aunque el sistema manuscrito actual de Hansum y Samir C.A, cumple con la función básica de gestión de inventarios, presenta limitaciones significativas en términos de eficiencia, precisión y capacidad de análisis. La implementación de un sistema de gestión de inventarios automatizado y digitalizado podría mejorar considerablemente estos aspectos, optimizando la operación y facilitando la toma de decisiones a nivel gerencial.

Para calcular el presupuesto anual de las compras y ventas de una empresa de forma semestral, es necesario realizar un análisis detallado de los ingresos y gastos previstos para cada semestre del año. Aquí tienes una guía paso a paso para realizar este cálculo:

### ***Recolectar Datos Históricos***

Reúne datos históricos de ventas y compras de la empresa, al menos de los últimos 2-3 años. Esto ayudará a identificar patrones y tendencias que serán útiles para proyectar los ingresos y gastos futuros.

### ***Estimar Ingresos de Ventas***

Dividir el Año en Semestres:

- Primer Semestre: Enero a Junio
  
- Segundo Semestre: Julio a Diciembre

***Calcular Promedio de Ventas:***

- Suma las ventas de cada mes del semestre y divide entre 6 para obtener el promedio mensual.

- Multiplica el promedio mensual por 6 para obtener la estimación semestral.

***Estimar Gastos de Compras***

Dividir el Año en Semestres:

- Primer Semestre: Enero a junio

- Segundo Semestre: Julio a diciembre

***Calcular Promedio de Compras:***

- Suma las compras de cada mes del semestre y divide entre 6 para obtener el promedio mensual.

- Multiplica el promedio mensual por 6 para obtener la estimación semestral.

***Ajustar por Factores de Temporada***

Considera cualquier variación estacional en las ventas y compras que pueda afectar las proyecciones. Por ejemplo, si ciertos productos tienen mayor demanda durante determinadas épocas del año.

***Incluir Proyecciones de Crecimiento***

Si la empresa planea expandirse o lanzar nuevos productos, incluye estas proyecciones en el cálculo del presupuesto.

***Primer Semestre***

Ventas: 1.274\$

Promedio mensual de ventas del primer semestre: 212,33\$

***Compras:***

Promedio mensual de compras del primer semestre: 186,5\$

***Segundo Semestre***

Ventas:

Promedio mensual de ventas del segundo semestre: 212,33\$

Compras:

Promedio mensual de compras del segundo semestre: 186,5\$

***Presupuesto Anual***

Ventas Anuales: 2.548\$

- Primer Semestre: 1.724\$

- Segundo Semestre: 1.724\$

- Total Ventas Anuales: 2.548\$

Compras Anuales:

- Primer Semestre: 1.119\$

- Segundo Semestre: 1.119\$

- Total Compras Anuales: 2.238\$

***Revisar y Validar***

Una vez realizado el cálculo, es importante revisar y validar las estimaciones con los responsables de cada área de la empresa para asegurarse de que sean realistas y alcanzables.

**Método que utiliza la empresa es el Ponderado Móvil.**

**Cuadro N° 1**

<b>Mes</b>	<b>Demanda (unidades)</b>	<b>Peso</b>	<b>Demanda Ponderada (unidades)</b>
<b>Mes 1</b>	<b>120</b>	<b>20%</b>	<b>24</b>
<b>Mes 2</b>	<b>130</b>	<b>30%</b>	<b>39</b>
<b>Mes 3</b>	<b>140</b>	<b>50%</b>	<b>70</b>
<b>TOTAL</b>			<b>133</b>

## **BASES LEGALES:**

Las bases legales se pueden comprender como conjunto de leyes, decretos y normas seleccionadas que sustentan legalmente el problema y a su vez dan validez y credibilidad a la investigación, es decir, a través de su contenido autorizan la ejecución del trabajo. Las bases legales se redactan según lo establecido en la pirámide de Kelsen, es decir, se comienza desde la ley con más jerarquía y así de manera descendente. Solo se dan a conocer los artículos o secciones de la ley que están directamente relacionados con el estudio.

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA:**

**Artículo 110:** El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional.

### **Ley orgánica de ciencia, tecnología e innovación:**

**Artículo 10:** La autoridad nacional con competencia en materia de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones actuará como coordinador e integrador de los sujetos de esta Ley, en las acciones de su competencia, en articulación con los órganos y entes de la Administración Pública

### **Definición de términos básicos:**

**Administración:** La Administración es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, ejecución y control, ejecutados para determinar y lograr los objetivos, mediante el uso de gente y recursos

**Tecnología:** Conjunto de conocimientos, técnicas y procesos utilizados para crear herramientas, sistemas y dispositivos que mejoren la calidad de vida y faciliten diversas actividades humanas. La tecnología abarca desde la invención de la rueda hasta los más avanzados sistemas de inteligencia artificial.

**Impacto:** Efecto o influencia significativa que una acción, evento, o fenómeno tiene sobre algo o alguien. Puede ser positivo o negativo y puede influir en diversos ámbitos como el social, económico, ambiental, entre otros.

**Gerencia:** Conjunto de actividades y responsabilidades involucradas en la administración y coordinación de recursos, personas y procesos para alcanzar objetivos organizacionales. Incluye la planificación, organización, dirección y control de una empresa o proyecto.

**Fortalecimiento:** Proceso de hacer algo o a alguien más fuerte, robusto o eficiente. En un contexto organizacional, puede referirse al aumento de capacidades, habilidades y recursos para mejorar el rendimiento y la resiliencia.

**Influencia:** Capacidad de una persona, organización o evento para afectar las decisiones, acciones, o pensamientos de otros. La influencia puede ser ejercida a través de diversos medios como la persuasión, el poder, la autoridad o el ejemplo.

**Organización:** Grupo de personas con roles específicos y una estructura jerárquica que trabajan juntos para lograr objetivos comunes. Las organizaciones pueden ser empresas, instituciones, ONG, entre otras.

**Empresas:** Entidades económicas y sociales que producen bienes o servicios para satisfacer las necesidades del mercado. Se organizan para generar ganancias, crear empleo y contribuir al desarrollo económico

**Crecimiento:** Es el proceso de aumentar en tamaño, cantidad, calidad o importancia. Se utiliza en contextos como el crecimiento demográfico, económico, profesional, etc.

**Control interno:** Sistema de procesos y procedimientos implementados dentro de una organización para asegurar la eficacia y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de leyes y regulaciones. El control interno ayuda a prevenir fraudes, errores y protege los activos de la organización

**Inventario:** es una lista que incluye todos los bienes, productos, activos y recursos disponibles en un negocio. Su propósito principal es facilitar el control y la gestión de estos activos, calcular su valor y proporcionar información clave para la toma de decisiones estratégicas.

**Gestión:** es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos.

**Sistema de variable:**

Un sistema de variables es un grupo de variables que están conectadas entre sí y se analizan para comprender cómo se afectan mutuamente. Estas variables pueden representar cualquier cosa que pueda medirse o cuantificarse, como valores, niveles, estados o características. Este tipo de sistema es comúnmente utilizado en áreas como la ciencia, la ingeniería, la economía y la investigación social para modelar y predecir comportamientos complejos.

Según (Ramírez1999) plantea que es la representación característica que puede variar entre individuos y presentan diferentes valores. Las variables son propiedades que pueden variar y cuya variación es susceptible a medición y observación

También (Hurtado y Garrido 1997) lo definen como las diferentes condiciones, cualidades, características o modalidades que asumen los objetos de estudio desde el inicio de la investigación.

Según (Herrera, 2016) derivada del término en latín *variabilis*, variable es una palabra que representa a aquello que varía o que está sujeto a algún tipo de cambio. Se trata de algo que se caracteriza por ser inestable, inconstante y mudable. En otras palabras, una variable es un símbolo que permite identificar a un elemento no especificado dentro de un determinado grupo.

Por otra parte, (Pérez, 2016), señala que una variable es un objeto con cierta identidad, pero el medio que lo rodea lo obliga a variar en torno a las condiciones que se presentan. Una de las aplicaciones que más se le da al término es en la matemática, ya que, cuando se presenta una ecuación, es con el fin de darle un valor fijo y exacto a una o más variables, esta condición, permiten que la resolución de problemas sean más sencillos. Las ecuaciones son las vías más sencillas de operar matemáticamente en situaciones complejas, en las que se deben determinar cantidades exactas para valores precisos. Las variables son por lo general, las respuestas que se le dan a los problemas.

En conclusión, un sistema de variables es un conjunto de objetos de estudio que se analizan para comprender qué representa cada uno de ellos. Estas variables tienen valores y

características que pueden ser diferentes o similares, y naturalmente se pueden cuantificar, ya sean elementos cuantitativos o cualitativos

### Operacionalización de la variable:

*Objetivo General.* Analizar el Impacto de la Tecnología en la Administración en Comercial Hansum y Samir C.A., en la Parroquia Calderas, Municipio Bolívar, Estado Barinas Venezuela.

**Cuadro N° 2**

Vari able	Definición	Dimensió n	Indicad or	Ít ems
Inven tario	Según Terry, G.R. (1956). Uno de los pioneros en la administración científica, definía el inventario como "un registro sistemático de los bienes que una empresa posee en un momento dado". Terry enfatizaba la importancia de mantener un control preciso de los inventarios para garantizar la eficiencia operativa.	Control Operativo	-	1
			Calidad del Producto	2
		Control Contable	-Nivel de Inventario	3
			-	4
		Ponderad o Móvil	Registros	5
			-	6
		Control de Mercancía	Auditorias	7
			-	8
		Control de Mercancía	Inventario Físico	9
			-	0
		Control de Mercancía	Rotación de Mercancía	1
			-	1
		Control de Mercancía	Control de Unidades	1
			- Ciclo de mercancía	1

Impacto de la Tecnología	Según Drucker, P.F. (1973). Conocido como el "padre de la administración moderna", Drucker escribió extensamente sobre cómo la tecnología afecta la gestión y la organización empresarial.	-	1
	<b>Toma de Decisiones</b>	<b>Pedidos</b>	2
		-	1
		<b>Retorno de Inversión</b>	3
		-	1
	<b>Adaptabilidad y Flexibilidad</b>	<b>Innovación</b>	4
		-	1
		<b>Rotación Personal</b>	5
		-Nuevas	1
	<b>Capacitación y Desarrollo</b>	<b>Habilidades</b>	6
	-		
	<b>Transferencia de conocimiento</b>	1	
	-	7	
	<b>Desempeño Laboral</b>	1	
		8	

### CAPITULO III

#### MARCO METODOLÓGICO

##### **Enfoque o paradigma de investigación:**

Arias, F. G. (2016), En su obra "El Proyecto de Investigación", Arias define el enfoque de investigación como la manera de concebir la realidad y el conocimiento que se adopta en un estudio. Destaca la existencia de diferentes enfoques, como el cuantitativo, el cualitativo y el mixto, cada uno con sus propias características y aplicaciones.

Entre los enfoques de Investigación Tenemos los siguientes:

**Enfoque Cuantitativo:** El enfoque cuantitativo se basa en la recolección y el análisis de datos numéricos. Este enfoque utiliza técnicas estadísticas y matemáticas para establecer patrones y relaciones entre variables. Busca objetividad y generalización de los resultados a través de métodos como encuestas, cuestionarios y experimentos controlados.

**Enfoque Cualitativo:** El enfoque cualitativo, por otro lado, se centra en la comprensión de fenómenos desde una perspectiva subjetiva y profunda. Utiliza métodos como entrevistas, observaciones y análisis de textos para explorar significados, experiencias y contextos. Este enfoque valora la riqueza y la complejidad de los datos cualitativos, permitiendo una comprensión holística del objeto de estudio.

**Enfoque Mixto:** El enfoque mixto combina elementos tanto del enfoque cuantitativo como del cualitativo. Aprovecha las fortalezas de ambos enfoques para obtener una visión

más completa y detallada del fenómeno en estudio. Utiliza métodos integrados, como el diseño de estudios que incluyen tanto encuestas cuantitativas como entrevistas cualitativas, permitiendo una triangulación de datos y un análisis más robusto.

En la presente investigación se utilizará un enfoque o paradigma de investigación Mixto

### **Tipos de Investigación:**

El tipo de investigación que se está planteando en la presente investigación de este trabajo es tipo descriptivo, es un tipo de estudio que se enfoca en observar, registrar y describir sistemáticamente las características, comportamientos o fenómenos de un grupo, situación o evento específico. Su objetivo principal es proporcionar una imagen detallada y precisa de la realidad, sin intentar explicar las causas subyacentes o establecer relaciones de causa y efecto. Tomando en cuenta la cita según Tamayo y Tamayo, M. (2003), en el Libro de la 4ta edición (El Proceso de la Investigación Científica). “La investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo o cosas trabajan en el presente" (p. 25).

### **Diseño de la Investigación:**

El Diseño de la Investigación es utilizado para llevar a cabo algún estudio, con el fin de encontrar a los resultados confiables; de tal Manera que el diseño escogido fue en el campo, ya que, Tamayo & Tamayo (2004) definió dicho diseño como, “Los datos que se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los

datos” (p.110). Por ende, con éste diseño se permite obtener uno resultados más eficientes por el hecho de realizarse en el lugar que desea investigar.

### **Población y muestra**

#### **Población:**

Según Arias (2006) la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de investigación.

Por otro lado, Malhotra (2004), define a la población como el conjunto de todos los elementos que comparten características similares, que representan el universo para el propósito del problema de investigación.

En consonancia con la premisa anteriormente planteada, la presente investigación se llevará a cabo con una población finita, la cual está conformada por cinco (5) empleados que actualmente desarrollan actividades laborales en la empresa Comercial Hansum y Samir C.A.

#### **Muestra:**

Hernández, Fernández y Baptista (2006:), la muestra es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), éste deberá ser representativo de la población.

En este contexto, se define la encuesta como el instrumento de recolección de información seleccionado, donde el objeto de estudio es la población previamente mencionada. La elección de esta técnica se justifica debido a que la población existente es relativamente pequeña, lo que contribuye a la disminución de errores permisibles en la

investigación, la que se trata de: el impacto de la tecnología en la administración en Comercial Hansum y Samir C.A, Municipio Bolívar Estado Barinas año 2025.

En la presente investigación se utilizará la siguiente fórmula, que contempla el tamaño de la población, el nivel de confianza y el margen de error. Dicha fórmula se empleará para determinar el tamaño de la muestra en el contexto de la clasificación del enfoque cualitativo.

**Formula:**

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

**Datos:**

- ❖ n: tamaño de la muestra =?
- ❖ N: población o universo de estudio = 5
- ❖ Z: parámetro estadístico que muestra el nivel de confianza = 98% (Z= 2,33)
- ❖ e: error de estimación = 5% (e= 0,05)
- ❖ p: probabilidad de éxito = 70% (p= 0,70)
- ❖ q: probabilidad de fracaso = 30% (q= 0,30)

**sustitución:**

$$n = \frac{5 \cdot 2,33^2 \cdot 0,70 \cdot 0,30}{0,05^2 \cdot (5 - 1) + 2,33^2 \cdot 0,70 \cdot 0,30} = 5$$

### **Técnicas e instrumentos de recolección de información:**

La recolección de datos es un proceso fundamental en la investigación, análisis y toma de decisiones que implica la obtención de información relevante y necesaria para responder preguntas, resolver problemas o tomar decisiones informadas. Este proceso puede involucrar la recopilación de datos primarios (información obtenida directamente de la fuente) y/o secundarios (información previamente recolectada por otros)

Los proyectos de investigación suelen incluir la combinación de múltiples técnicas de recolección de datos para garantizar la validez y confiabilidad de una investigación. El uso de múltiples técnicas y fuentes de recolección de datos refuerza la credibilidad de los resultados y permite incluir diferentes interpretaciones y significados en el análisis de los datos.

Según lo plantea Bavaresco (2008) "la investigación no tiene significado sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determina las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados. Los instrumentos que se construyeron llevaron a la obtención de los datos de realidad y una vez recogidos podrán pasarse a la siguiente fase del procesamiento de los datos obtenidos como información"

En la presente investigación se llevarán a cabo las siguientes técnicas de recolección de información en comercial Hansum y Samir C.A, con el propósito de conocer las opiniones favorables o desfavorables basadas en la experiencia de las personas que allí hacen vida laboral:

**Encuestas:** Se utilizan cuestionarios estructurados con preguntas cerradas y abiertas para recoger datos de un grupo de personas. Las encuestas pueden ser en papel, en línea o telefónicas.

**Validez y confiabilidad:**

Según el autor Hernández (2017) dice que la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir. En este mismo orden de ideas, la validez se refiere a la medida en que se puede confiar en la precisión y la veracidad de un concepto o un objeto de estudio. Un método o técnica de medición se considera válido cuando es coherente y produce resultados que reflejan fielmente la realidad.

Se entiende que la confiabilidad en una investigación se refiere a que es una propiedad que está relacionada con la exactitud y consistencia de los instrumentos y la información recabada. según Guillermo Briones, se refiere al grado de confianza o seguridad con el cual se pueden aceptar los resultados obtenidos por un investigador basado en los procedimientos utilizados para efectuar su estudio.

En este sentido con lo antes mencionado, para determinar y medir la confiabilidad en esta investigación se utilizará el Alpha de Cronbach. El coeficiente  $\alpha$ , descrito en 1951 por Lee J. Cronbach, se refiere a un índice para medir la consistencia interna de una escala que sirve para evaluar la extensión en que los ítems de un instrumento son correlacionados. En otras palabras, el coeficiente  $\alpha$  es el promedio de las correlaciones entre los ítems que son parte de un instrumento, por medio de análisis del perfil de las respuestas.

Cuadro en donde se muestran los rangos y la magnitud de la confiabilidad:

**Cuadro N° 3**

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruiz Bolívar (2002)

### **Técnicas de análisis de la información:**

Las técnicas de análisis de información son métodos y procedimientos utilizados para examinar, interpretar y extraer conclusiones útiles de conjuntos de datos. Estas técnicas permiten convertir grandes volúmenes de información en conocimientos valiosos, facilitando la toma de decisiones informadas y la identificación de patrones y tendencias. Su uso abarca múltiples disciplinas, incluyendo la estadística, la ciencia de datos, la informática y las ciencias sociales.

En la presente investigación se realizó un procesamiento de datos, la cual según Tamayo y Tamayo (2007) una vez recopilados los datos por los instrumentos diseñados para este fin es necesario procesarlos, es decir, elaborarlos matemáticamente, ya que la cuantificación y su tratamiento estadístico permitirá llegar a conclusiones en relación con las hipótesis planteadas.

Existen diferentes técnicas las cuales permiten desarrollar la información de una forma más eficaz y eficiente las cuales son:

**Análisis descriptivo:** este tipo de análisis busca entender porque se obtienen algunos resultados u ocurren ciertas situaciones específicas mediante la identificación de relaciones causales. El análisis descriptivo usa herramientas comunes como la Media, mediana, moda, rango, varianza, desviación estándar también, él tiene una visualización la cual se puede observar en gráficos de barras, histogramas, diagramas de dispersión y tablas de frecuencias.

**Análisis diagnóstico:** Busca entender por qué ocurren ciertos resultados o situaciones específicas mediante la identificación de relaciones causales. Usa herramientas comunes son Regresión lineal y múltiple, análisis de correlación, análisis de causa raíz.

**Análisis predictivo:** Se enfoca en hacer predicciones sobre eventos futuros basándose en datos históricos y patrones identificados. Sus herramientas comunes son modelos de regresión, análisis de series temporales, aprendizaje automático (machine learning)

**Análisis cualitativo:** Explora datos no numéricos para descubrir conceptos, categorías, temas y patrones presentes en los datos. Sus herramientas comunes son Análisis de contenido, codificación de datos, análisis temático.

**Análisis de datos:** Involucra la limpieza, preprocesamiento y transformación de datos crudos en información utilizable. Y sus herramientas comunes son de ETL (Extract, Transform, Load), software de análisis de datos (como SQL, Python, R).

**Técnica de visualización de datos:** Transforman los datos en representaciones visuales claras e impactantes para facilitar la comprensión y la toma de decisiones. Sus

herramientas comunes son gráficos de líneas, gráficos de pastel, mapas de calor, cuadros de mando interactivo

## CAPITULO 4

### ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION

A partir de los datos recopilados en el documento, se puede concluir que Comercial Hansum y Samir C.A enfrenta desafíos tecnológicos que afectan su rendimiento empresarial. La unanimidad en ciertas respuestas, como la importancia de la automatización y la presencia digital, destaca que los encuestados perciben la transformación tecnológica como esencial para la competitividad de la empresa. Como menciona Kotler (2017, p. 89), la digitalización no solo optimiza procesos internos, sino que también fortalece la competitividad empresarial, permitiendo una mejor adaptación a las tendencias del mercado. Sin embargo, también se identifican obstáculos significativos, como la crisis económica y la falta de formación del personal, que pueden ralentizar la implementación de nuevas herramientas digitales. La gestión manual del inventario y la ausencia de un sistema de punto de venta electrónico han generado dificultades en el abastecimiento de productos y en la experiencia del cliente. Esto sugiere que la empresa podría beneficiarse enormemente de la automatización de sus procesos administrativos y operativos.

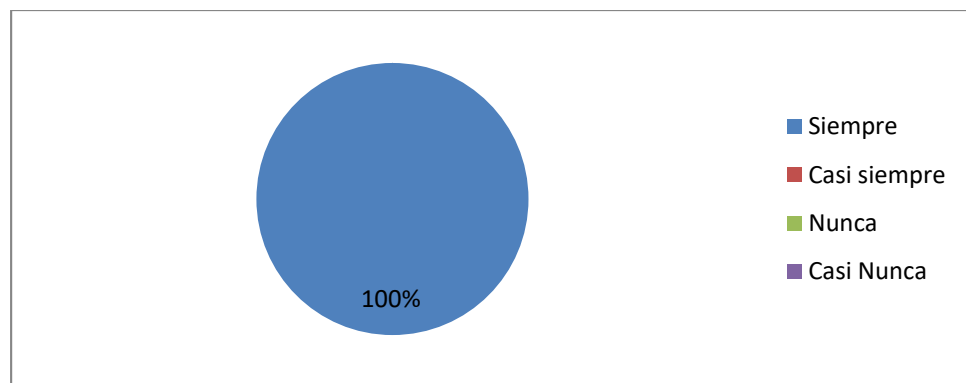
Además, la encuesta refleja un claro consenso sobre la necesidad de presencia en internet y comercio digital como estrategia de expansión, considerando que el 100% de los encuestados reconoce la importancia de modernizarse para fortalecer su posición en el mercado. La empresa enfrenta competencia de grandes cadenas comerciales que ya han adoptado tecnologías avanzadas, lo que representa una amenaza si no se acelera la transformación digital. La inversión en tecnología y presencia digital puede ser clave para alcanzar nuevos segmentos de mercado y mejorar la rentabilidad.

Por otro lado, la falta de capacitación del personal en herramientas digitales representa un desafío en la adopción de nuevas tecnologías. Sin formación adecuada, la implementación de tecnológica es fundamental para la integración de sistemas digitales en la gestión empresarial, mejorando la productividad y la eficiencia operativa.

En definitiva, la empresa necesita acelerar su transformación digital para mantenerse competitiva en el mercado y garantizar un crecimiento sostenible. La inversión en herramientas digitales y en la capacitación del personal no solo permitiría mejorar la eficiencia operativa, sino que también fortalecería su capacidad de adaptación ante los desafíos económicos y tecnológicos actuales. La capacitación

**1) ¿Comercial Hamsun y Samir C.A. enfrenta desafíos tecnológicos que afectan su rendimiento empresarial?**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
<b>Casi siempre</b>		<b>0%</b>
<b>Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Casi Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Total :</b>		<b>100%</b>

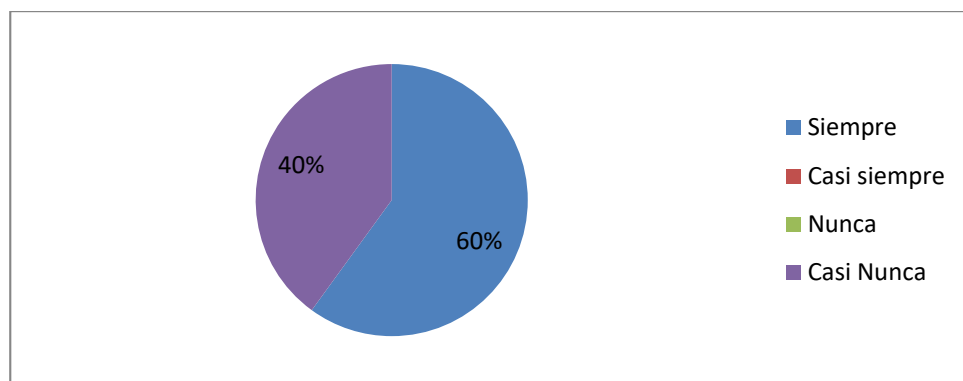


**Cuadro N° 4**

El 100% de los encuestados afirmó que la empresa enfrenta problemas tecnológicos que afectan su desempeño, lo que evidencia una preocupación generalizada dentro de la organización. Este consenso destaca la urgencia de modernizar sistemas y herramientas digitales para mejorar la eficiencia operativa. La actualización tecnológica no solo optimizaría procesos, sino que también impulsaría la competitividad en el mercado.

**2 ¿La falta de inversión en tecnología ha disminuido la eficiencia administrativa de la empresa?**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	<b>3</b>	<b>60%</b>
<b>Casi siempre</b>		<b>0%</b>
<b>Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Casi Nunca</b>	<b>2</b>	<b>40%</b>
<b>Total :</b>		<b>100%</b>

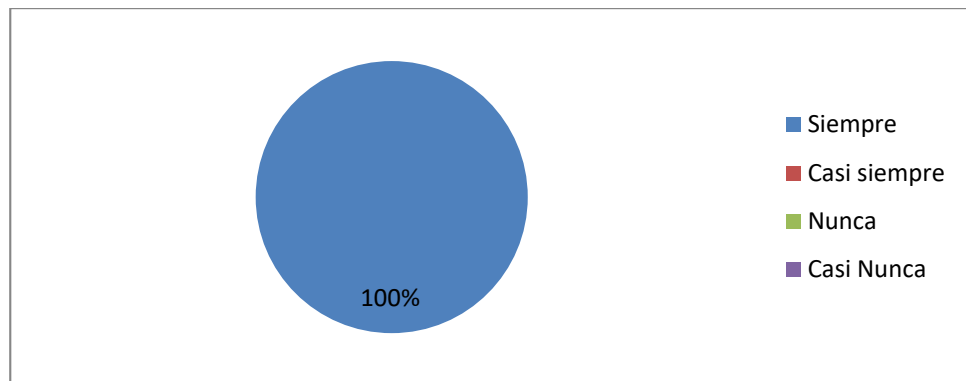


**Cuadro N° 5**

60% cree que la falta de inversión ha disminuido la eficiencia administrativa y 40% considera que no ha tenido un gran impacto. Aunque la mayoría reconoce el problema, un porcentaje significativo aún no percibe el impacto directo. Esto podría significar que algunos procesos todavía funcionan adecuadamente sin automatización.

### 3 ¿la crisis económica dificultado la modernización tecnológica de la empresa?

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
<b>Casi siempre</b>		<b>0%</b>
<b>Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Casi Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Total :</b>		<b>100%</b>

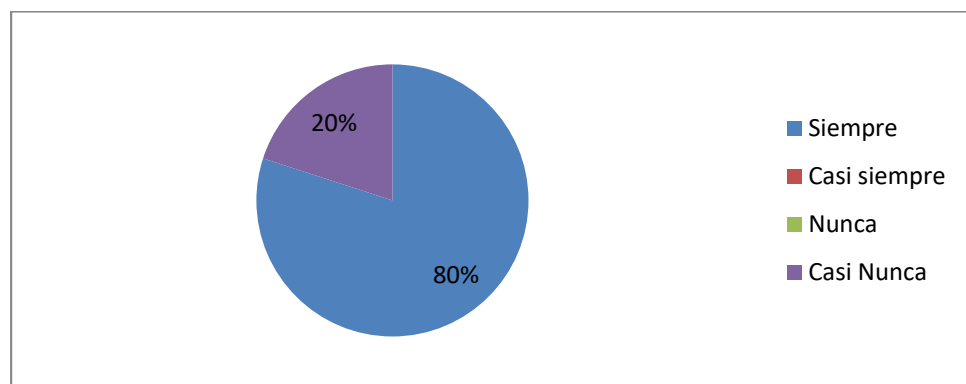


**Cuadro N° 6**

La totalidad de los encuestados coincide en que la crisis económica ha obstaculizado la modernización de la empresa, lo que refleja un desafío estructural para su desarrollo tecnológico. Esta barrera puede limitar su capacidad de adaptación y afectar su competitividad en el mercado. La falta de inversión en innovación podría ralentizar procesos clave, reduciendo la eficiencia operativa.

**4 ¿la gestión manual del inventario ha generado pérdidas económicas para comercial Hamsun y Samir C.A.?**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	<b>4</b>	<b>80%</b>
<b>Casi siempre</b>		<b>0%</b>
<b>Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Casi Nunca</b>	<b>1</b>	<b>20%</b>
<b>Total :</b>		<b>100%</b>

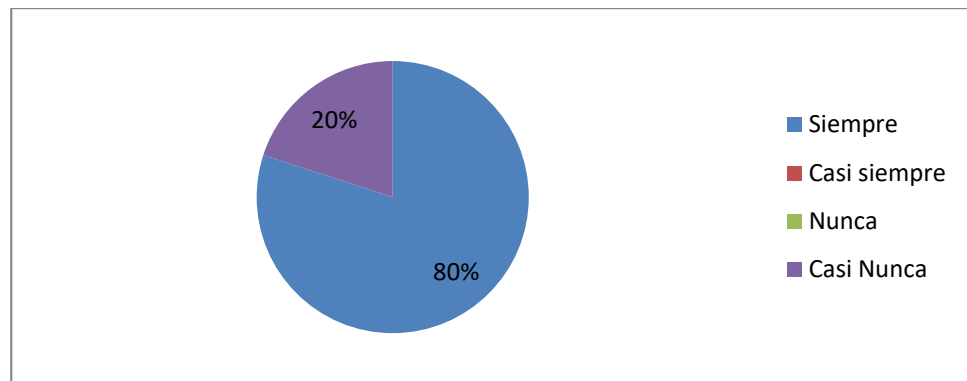


**Cuadro N° 7**

El 80% de los encuestados reconoce que la falta de automatización afecta negativamente, especialmente en la gestión de inventarios, donde ha generado pérdidas. Este dato enfatiza la necesidad de modernizar el sistema para mejorar la precisión y eficiencia operativa. Aunque un 20% considera que el impacto no ha sido tan grave.

**5 ¿La falta de automatización influye negativamente en la experiencia del cliente?**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	<b>4</b>	<b>80%</b>
<b>Casi siempre</b>		<b>0%</b>
<b>Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Casi Nunca</b>	<b>1</b>	<b>20%</b>
<b>Total :</b>		<b>100%</b>

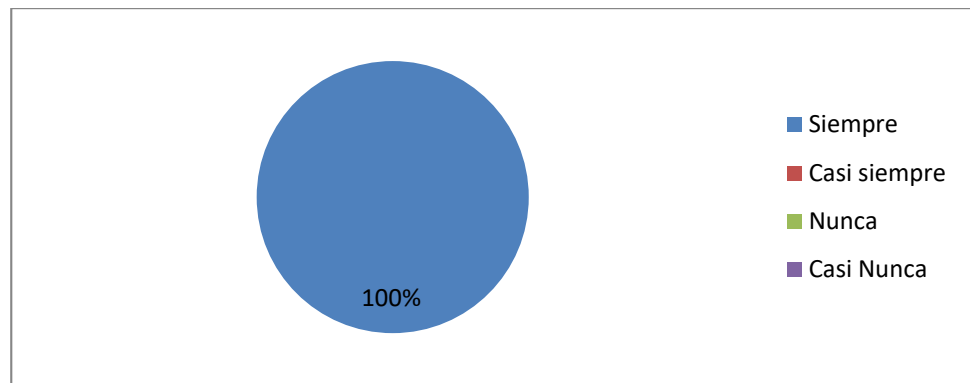


**Cuadro N° 8**

El 80% de los encuestados reconoce que la falta de tecnología impacta negativamente la satisfacción del cliente, lo que sugiere que la automatización podría mejorar la experiencia y eficiencia en el servicio. Aunque un 20% considera que el impacto es mínimo, la mayoría destaca la importancia de modernizar procesos para garantizar respuestas rápidas y efectivas. La optimización tecnológica no solo beneficiaría la empresa internamente, sino que también fortalecería la confianza y fidelización de los clientes, permitiendo una mayor competitividad en el mercado.

**6 el uso de tecnologías modernas aumentaría la competitividad de Hansum y Samir C.A?**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
<b>Casi siempre</b>		<b>0%</b>
<b>Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Casi Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Total :</b>		<b>100%</b>

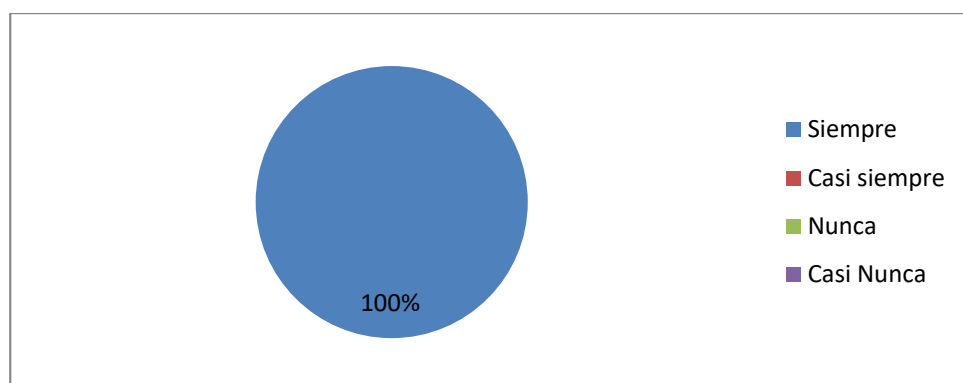


**Cuadro N°9**

El 100% de los encuestados coincide en que la digitalización potenciaría la competitividad de la empresa, evidenciando un consenso absoluto sobre su importancia estratégica. Modernizar procesos no solo optimizaría la eficiencia interna, sino que también permitiría una mejor adaptación a las exigencias del mercado. La incorporación de tecnología podría traducirse en una mejora en la calidad del servicio, reducción de costos operativos y una mayor capacidad de innovación, aspectos fundamentales para sobresalir en un entorno cada vez más dinámico y competitivo.

**7 ¿La presencia en internet y el comercio digital podrían ampliar el Mercado de la empresa?**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
<b>Casi siempre</b>		<b>0%</b>
<b>Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Casi Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Total :</b>		<b>100%</b>

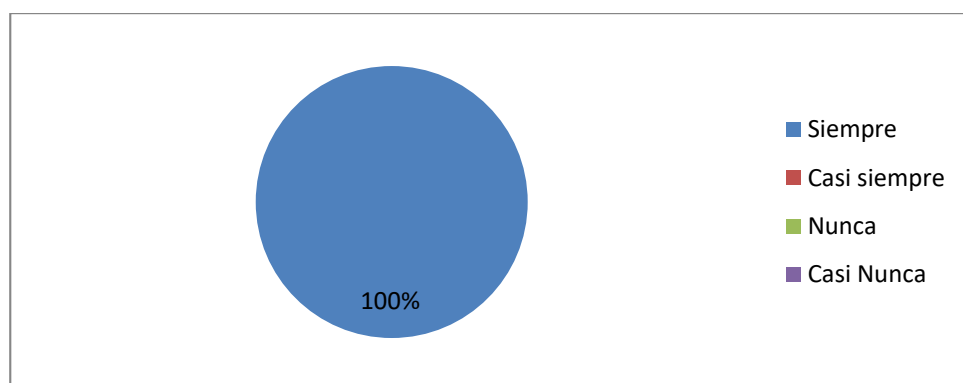


**Cuadro N°10**

El 100% de los encuestados considera que la digitalización y el comercio en línea son esenciales para el crecimiento de la empresa, ya que permitirían expandir su mercado y mejorar su competitividad. La adopción de estas estrategias no solo facilitaría el acceso a nuevos clientes, sino que también optimizaría procesos, reduciendo costos operativos y mejorando la eficiencia. En un entorno cada vez más digital, integrar tecnología y ventas en línea puede ser clave para fortalecer la presencia de la empresa y garantizar su adaptación a las tendencias del mercado.

**8 ¿El registro manual del inventario ha generado dificultades en el abastecimiento de productos?**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
<b>Casi siempre</b>		<b>0%</b>
<b>Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Casi Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Total :</b>		<b>100%</b>

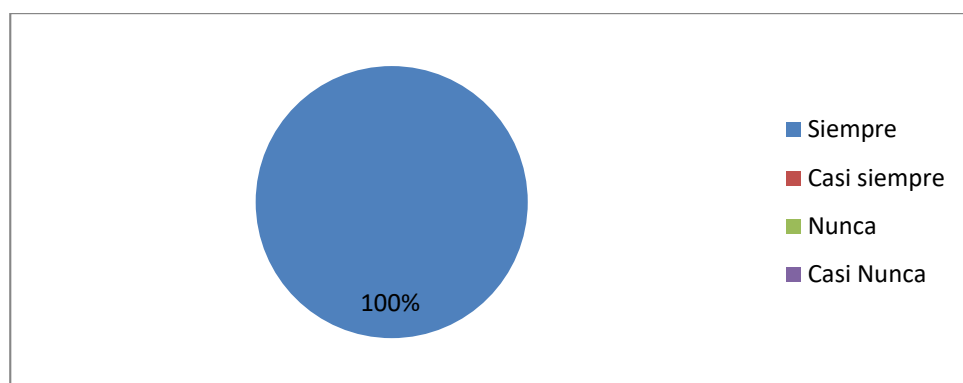


**Cuadro N° 11**

El 100% de los encuestados afirma que la digitalización del inventario impacta directamente el abastecimiento, lo que resalta su importancia para la gestión eficiente de productos. Además de mejorar el control, esta modernización permitiría una planificación más precisa, reduciendo errores y evitando problemas de stock. La automatización optimizaría tiempos y recursos, facilitando una respuesta más ágil a la demanda del mercado. Integrar tecnología en este proceso podría fortalecer la cadena de suministro y mejorar la rentabilidad de la empresa.

## 9 ¿La automatización de los procesos administrativos facilitaría la toma de decisiones estratégicas?

Categorías	Frecuencias	%
<b>Siempre</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
<b>Casi siempre</b>		<b>0%</b>
<b>Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Casi Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Total :</b>		<b>100%</b>

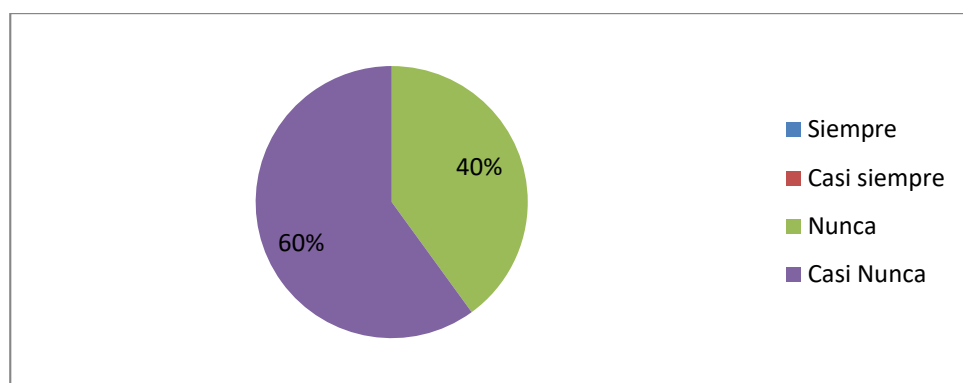


**Cuadro N° 12**

El 100% de los encuestados reconoce que la automatización es fundamental para mejorar la toma de decisiones dentro de la empresa. Integrar tecnología en los procesos administrativos permitiría un análisis más preciso de datos, agilizando respuestas estratégicas y optimizando la gestión operativa. La digitalización facilita el acceso a información en tiempo real, reduce errores humanos y contribuye a una planificación más eficiente. Modernizar sistemas no solo fortalecería el rendimiento interno, sino que también potenciaría la competitividad en un entorno empresarial dinámico.

**10 ¿Lo empleados de Comercial Hansum y Samir C.A. Han recibido formación en herramientas tecnológicas?**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>		<b>0%</b>
<b>Casi siempre</b>		<b>0%</b>
<b>Nunca</b>	<b>2</b>	<b>40%</b>
<b>Casi Nunca</b>	<b>3</b>	<b>60%</b>
<b>Total :</b>		<b>100%</b>

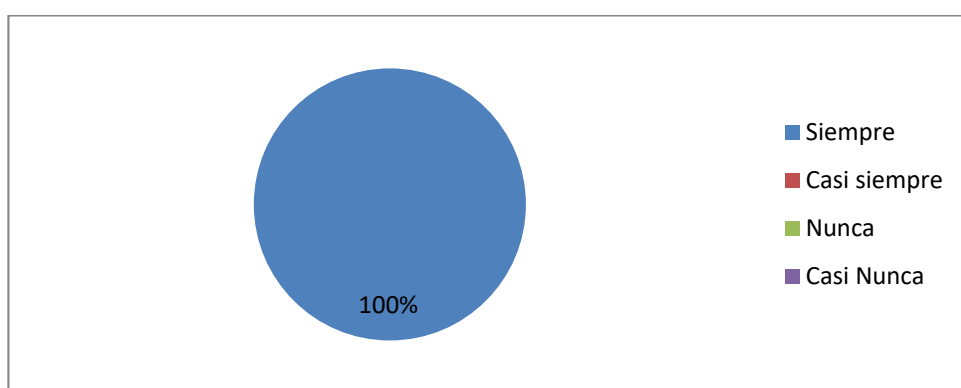


**Cuadro N° 13**

El 60% de los encuestados considera que la capacitación tecnológica ha sido mínima, mientras que el 40% nunca ha recibido formación en el área. Esto indica que la falta de preparación puede representar un obstáculo para la transformación digital de la empresa. Sin una adecuada capacitación, la adopción de nuevas tecnologías podría ser menos eficiente, afectando la productividad y la integración de herramientas digitales. Invertir en formación permitiría optimizar procesos y mejorar la adaptación del equipo a los cambios tecnológicos, fortaleciendo así la competitividad de la organización.

### 11 ¿La falta de un sistema de punto de venta electrónico afecta la atención al cliente?

Categorías	Frecuencias	%
Siempre	5	100%
Casi siempre		0%
Nunca		0%
Casi Nunca		0%
<b>Total :</b>		<b>100%</b>

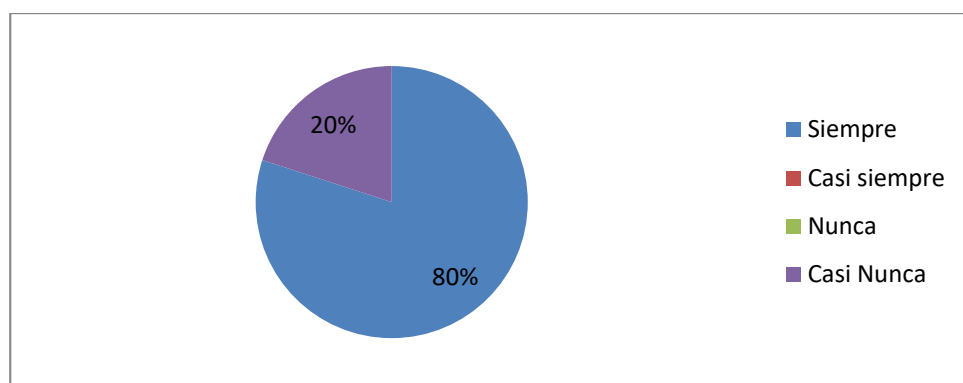


#### Cuadro N° 14

El 100% de los encuestados coincide en que la falta de tecnología afecta la atención al cliente, lo que resalta la necesidad de modernizar el sistema de ventas. Implementar herramientas digitales optimizaría procesos, agilizaría respuestas y mejoraría la experiencia del cliente, aumentando su satisfacción y fidelización. La digitalización permitiría una gestión más eficiente, reduciendo errores y tiempos de espera. Adaptarse a soluciones tecnológicas no solo fortalecería el servicio, sino que también impulsaría la competitividad en un mercado cada vez más exigente.

**12 ¿Los cambios en los hábitos de consumo han impulsado la transformación digital de Comercial Hansum y Samir C.A.?**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	<b>4</b>	<b>80%</b>
<b>Casi siempre</b>		<b>0%</b>
<b>Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Casi Nunca</b>	<b>1</b>	<b>20%</b>
<b>Total :</b>		<b>100%</b>

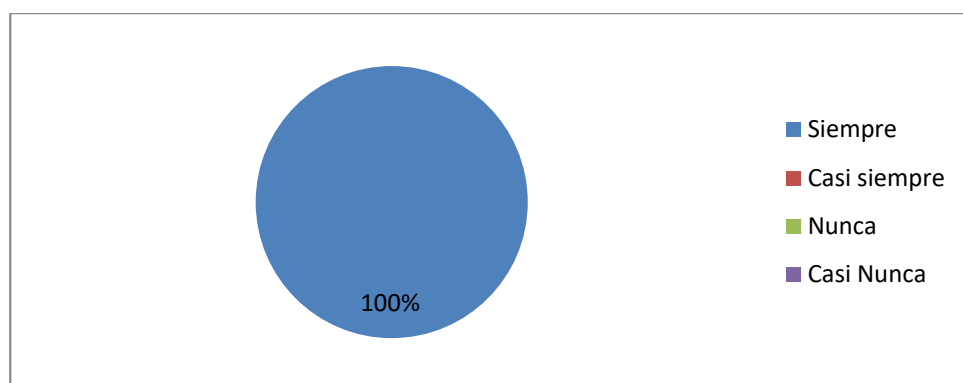


**Cuadro N° 15**

El 80% de los encuestados considera que los cambios han acelerado la digitalización, mientras que el 20% no lo percibe como un factor clave. Esta diferencia en la percepción sugiere que su impacto no es uniforme en todas las áreas. Adaptarse a las necesidades cambiantes de los consumidores es crucial para mantener la competitividad, ya que la tecnología permite optimizar procesos y mejorar la experiencia del cliente. La empresa debe evaluar cómo integrar mejor la digitalización para fortalecer su posición en el mercado.

**13 ¿Las grandes cadenas comerciales representan una amenaza para la empresa debido a su adaptación tecnológica?**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
<b>Casi siempre</b>		<b>0%</b>
<b>Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Casi Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Total :</b>		<b>100%</b>

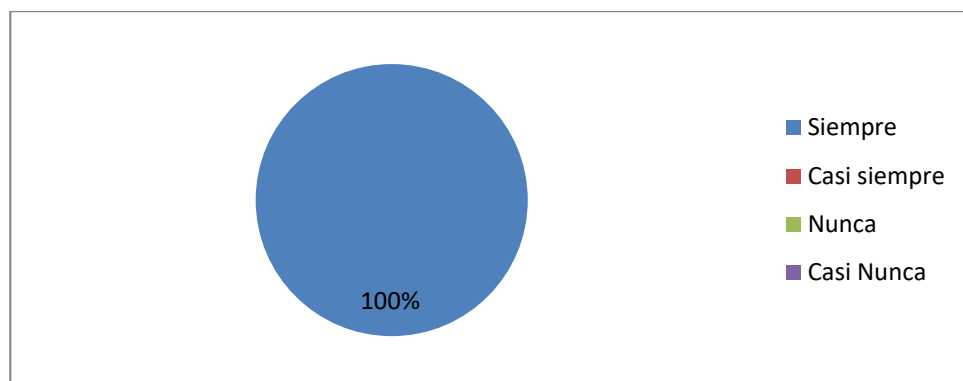


**Cuadro N° 16**

El 100% de los encuestados percibe la adaptación tecnológica de las grandes empresas como una amenaza, lo que subraya la necesidad de modernización para mantenerse competitivo. La transformación digital no solo permitiría mejorar la eficiencia interna, sino que también facilitaría la innovación y diferenciación en el mercado. Acelerar la adopción de tecnología es clave para responder a las demandas del entorno y fortalecer la posición de la empresa frente a la competencia en constante evolución.

**14 ¿El control del inventario automatizado permitiría mejorar el seguimiento de productos y reducir pérdidas?**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
<b>Casi siempre</b>		<b>0%</b>
<b>Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Casi Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Total :</b>		<b>100%</b>

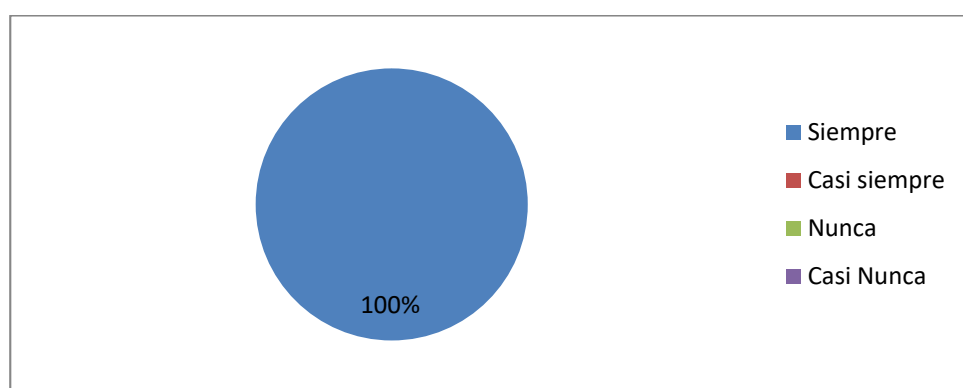


**Cuadro N° 17**

El 100% de los encuestados considera que la automatización del inventario es clave para mejorar la eficiencia, optimizar el seguimiento de productos y reducir pérdidas. Implementar tecnología en este proceso permitiría un control más preciso, evitando errores de stock y mejorando la planificación. La modernización garantizaría una gestión más ágil y efectiva, fortaleciendo la capacidad de respuesta ante la demanda del mercado y optimizando los recursos disponibles.

**15 ¿Comercial Hansum y Samir C.A. considera prioritaria la transformación digital para su crecimiento futuro?**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
<b>Casi siempre</b>		<b>0%</b>
<b>Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Casi Nunca</b>		<b>0%</b>
<b>Total :</b>		<b>100%</b>



**Cuadro N° 18**

El 100% de los encuestados reconoce que la transformación digital es clave para el crecimiento futuro de la empresa, lo que resalta su importancia estratégica. La digitalización no solo optimiza procesos internos, sino que también fortalece la competitividad y la capacidad de adaptación a las nuevas tendencias del mercado. Implementar tecnología facilitaría la innovación, mejoraría la eficiencia operativa y garantizaría un desarrollo sostenible, permitiendo que la empresa se posicione de manera sólida en un entorno en constante evolución.

## Capítulo 5

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La presente investigación ha permitido analizar en profundidad el impacto de la tecnología en la administración de Comercial Hansum y Samir C.A., revelando cómo la falta de herramientas digitales ha afectado significativamente el desempeño de la empresa. A lo largo del estudio, se ha evidenciado que la ausencia de sistemas automatizados de gestión, puntos de venta electrónicos y presencia digital han generado dificultades operativas y una pérdida de competitividad frente a otras empresas del sector.

Uno de los principales problemas identificados es la gestión manual del inventario, que ha derivado en errores de control de mercancía, pérdidas económicas y una planificación ineficiente en la reposición de productos. La dependencia de métodos tradicionales ha limitado la capacidad de la empresa para responder ágilmente a la demanda del mercado, aumentando el riesgo de desabastecimiento y afectando la experiencia del cliente. Además, la falta de un sistema digitalizado de ventas ha impedido que la empresa optimice sus operaciones, reduciendo su eficiencia y capacidad de adaptación a las tendencias actuales de consumo.

Asimismo, la crisis económica ha representado un desafío estructural para la modernización tecnológica, dificultando la inversión en herramientas digitales que permitan optimizar la administración y mejorar la rentabilidad. Sin embargo, los resultados obtenidos muestran que la transformación digital es una necesidad urgente

para Comercial Hansum y Samir C.A., ya que las grandes cadenas comerciales han fortalecido su competitividad mediante la automatización de sus procesos, lo que representa una amenaza directa para la empresa.

La incorporación de tecnología en la administración de un negocio no solo optimiza los procesos, sino que también fortalece la competitividad en un mercado que exige eficiencia e innovación. En este sentido, la implementación de un sistema de punto de venta representa un paso clave para mejorar el control de ventas y la gestión de inventario, permitiendo un seguimiento preciso de los productos y evitando pérdidas que pueden afectar la rentabilidad; la digitalización de registros y contabilidad mediante software especializado contribuiría a la precisión en la administración financiera, facilitando una toma de decisiones basada en datos claros y actualizados.

Por otro lado, en un contexto donde la presencia digital se ha convertido en un factor determinante para el éxito de cualquier emprendimiento, la creación de perfiles en redes sociales y el uso de estrategias de marketing digital pueden ampliar significativamente el alcance del negocio. Estas plataformas permiten una conexión directa con los clientes, fortaleciendo la relación comercial y promoviendo la fidelización a través de contenidos atractivos e interacción personalizada.

Asimismo, la automatización de procesos administrativos, como la facturación electrónica y la gestión de clientes, resulta esencial para reducir errores operativos y optimizar tiempos de trabajo. Estas herramientas no solo facilitan la organización interna, sino que también mejoran la experiencia del cliente al ofrecer servicios más eficientes y ágiles.

Para que la implementación de tecnología sea verdaderamente efectiva, es fundamental capacitar al personal en el uso de estas herramientas, asegurando una transición adecuada y evitando resistencia al cambio. La formación tecnológica no solo potencia el rendimiento del equipo, sino que también garantiza un aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles.

## REFERENCIAS

Arias, G. (21 de Marzo de 2021). es.slideshare.net. Obtenido de es.slideshare.net:  
<https://es.slideshare.net/slideshow/el-proyectedeinvestigacionfidiasarias7maedic2016pdf-compress/244852354>

Carcova, C. M. (2013). revistas.unc.edu.ar. Obtenido de revistas.unc.edu.ar:  
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/anuario/article/download/12664/13040/33992>

Cascases, F. (11 de febrero de 2015). scielo.org. Obtenido de scielo.org:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342015000100019#:~:text=El%20coeficiente%20%CE%B1%2C%20descrito%20en,de%20un%20instrumento%20son%20correlacionados.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000100019#:~:text=El%20coeficiente%20%CE%B1%2C%20descrito%20en,de%20un%20instrumento%20son%20correlacionados.)

cvillami. (22 de febrero de 2013). virtual.urbe.edu. Obtenido de virtual.urbe.edu:  
<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0094676/cap03.pdf>

Druck, P. F. (2013). tavapy.gov.py. Obtenido de tavapy.gov.py:  
<https://tavapy.gov.py/biblioteca/wp-content/uploads/2023/01/Drucker-P-La-Administracion-en-una-epoca-de-grandes-cambios.pdf>

es.scribd.com. (s.f.). Recuperado el marzo de 13 de 2025, de es.scribd.com:  
<https://es.scribd.com/doc/123652507/Conceptos-de-Administracion-segun-algunos-Autores>

euofins-environment. (14 de abril de 2025). [www.euofins-environment.es](http://www.euofins-environment.es). Obtenido de [www.euofins-environment.es](http://www.euofins-environment.es): <https://www.euofins-environment.es/es/el-ciclo-deming-que-consiste-y-como-ayuda-gestion-procesos/>

Fayol, H. (diciembre de 2016). [asociacionmetal.com](http://asociacionmetal.com). Obtenido de [asociacionmetal.com](http://asociacionmetal.com): <https://asociacionmetal.com/los-14-principios-h-fayol-administrar-una-empresa/>

Galvis. (27 de Mayo de 2014). [prezi.com](http://prezi.com). Obtenido de [prezi.com](http://prezi.com): [https://www.google.com/search?q=https://prezi.com/xtbgizwelq-n/importancia-de-la-recoleccion-de-datos-en-la-investigacion/\]\(https://www.google.com/search?q=https://prezi.com/xtbgizwelq-n/importancia-de-la-recoleccion-de-datos-en la-investigacion/\)](https://www.google.com/search?q=https://prezi.com/xtbgizwelq-n/importancia-de-la-recoleccion-de-datos-en-la-investigacion/](https://www.google.com/search?q=https://prezi.com/xtbgizwelq-n/importancia-de-la-recoleccion-de-datos-en-la-investigacion/)

Guadalupe, M. A. (2016). protocolo de investigación IV: las variables de estudio. Alegría México, 3.

Malhotra. (2008). [editorial.inudi.edu.pe](http://editorial.inudi.edu.pe). Obtenido de [editorial.inudi.edu.pe](http://editorial.inudi.edu.pe): <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1>

Martínez, M. (Diciembre de 2006). [ve.scielo.org](http://ve.scielo.org). Obtenido de [ve.scielo.org](http://ve.scielo.org): [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1011-22512006000200002#:~:text=El%20concepto%20tradicional%20de%20E2%80%9Cconfiabilidad,los%20resultados%20de%20la%20investigaci%C3%B3n](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200002#:~:text=El%20concepto%20tradicional%20de%20E2%80%9Cconfiabilidad,los%20resultados%20de%20la%20investigaci%C3%B3n).

Moreno, E. (15 de junio de 2017). blogspot.com. Recuperado el 10 de noviembre de 2024, de blogspot.com: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-validez-en-una-investigacion.html>

Moreno, E. (19 de junio de 2017). blogspot.com. Obtenido de blogspot.com: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-confiabilidad-en-una.html>

narvaez, M. (7 de abril de 2019). questionpro.com. Obtenido de questionpro.com: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-validez-y-confiabilidad-en-la-investigacion/>

Yuseidy. (s.f.). scribd.com. Recuperado el 14 de noviembre de 2024, de scribd.com: <https://es.scribd.com/document/395153762/biografia>

Zapata, A. (29 de Marzo de 2017). saber.ucv.ve. Obtenido de saber.ucv.ve: <http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/15510/1/Unidad%20I.%20El%20Proceso%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf>

### Anexos A. Instrumento De Recolección De Datos

TITULO DE TESIS: IMPACTO DE LA TECNOLOGIA EN LA ADMINISTRACION  
EN COMERCIAL HANSUM Y SAMIR C.A, MUNICIPIO BOLIVAR ESTADO  
BARINAS AÑO 2025


Nº	Ítems	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA	CASI NUNCA
1	¿Comercial hamsun y samir C.A. enfrenta desafíos tecnológicos que afectan su rendimiento empresarial?				
2	¿La falta de inversión en tecnología ha disminuido la eficiencia administrativa de la empresa?				
3	¿la crisis económica dificultado la modernización tecnológica de la empresa?				
4	¿la gestión manual del inventario ha generado pérdidas económicas para comercial Hamsun y Samir C.A.?				
5	¿La falta de automatización influye negativamente en la experiencia del cliente?				
6	¿el uso de tecnologías modernas aumentaría la competitividad de Hansum y Samir C.A?				
7	¿La presencia en internet y el comercio digital podrían ampliar el Mercado de la empresa?				
8	¿El registro manual del inventario ha generado dificultades en el abastecimiento de productos?				
9	¿La automatización de los procesos administrativos facilitaría la toma de decisiones estratégicas?				
10	¿Los empleados de Comercial Hansum y Samir C.A. Han recibido formación en herramientas tecnológicas?				
11	¿La falta de un sistema de punto de venta electrónico afecta la atención al cliente?				

12	¿Los cambios en los hábitos de consumo han impulsado la transformación digital de Comercial Hansum y Samir C.A.?				
13	¿Las grandes cadenas comerciales representan una amenaza para la empresa debido a su adaptación tecnológica?				
14	¿El control del inventario automatizado permitiría mejorar el seguimiento de productos y reducir pérdidas?				
15	¿Comercial Hansum y Samir C.A. considera prioritaria la transformación digital para su crecimiento futuro?				

### Anexo B. Confiabilidad de Alpha de Cronbach

ITEM	ITEMS																				SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	4	1	1	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	65
2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	70
3	3	4	1	1	2	3	4	2	3	3	4	1	3	4	3	3	4	4	4	4	63
4	3	4	1	1	3	4	4	2	2	3	4	1	3	4	3	3	3	3	4	4	59
5	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	69
6	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	69
7	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	68
8	3	3	1	1	2	4	4	2	2	1	4	1	3	4	3	3	4	3	4	4	56
Varianza	0	0,20417%	1	1	0,187%	0,18917%	0	0	0,167%	0,96417%	0	0,075%	0,167%	0	0	0,20417%	0,10917%	0,25	0	0	

**Anexo C. Validación del instrumento.**

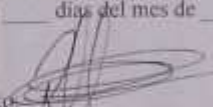


UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  
SOCIA-L  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES  
SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Carta de Validación

Yo, EDUAR RAMIREZ - Titular de la cédula de identidad  
N.º V 154163579, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el  
instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado  
**IMPACTO DE LA TECNOLOGIA EN LA ADMINISTRACION EN COMERCIAL  
HANSUM Y SAMIR C.A. MUNICIPIO BOLIVAR ESTADO BARINAS AÑO 2025**  
presentado por los Bachilleres: **Javier Bastidas**, titular de la cédula de la Identidad N.º  
**30.471.701** y **Ssamir Quintero**, titular de la cédula de la Identidad N.º **31.950.040**, para  
optar al Título de Licenciatura en Administración, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2025.

Firma del Experto: 

Cédula de Identidad: 154163579

K10



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS  
SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Nombre y Apellido:  
C.I. V.- Profesión  
Fecha de Validación:

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar
1	✓		✓		✓		✓	
2	✓		✓		✓		✓	
3	✓		✓		✓		✓	
4	✓		✓		✓		✓	
5	✓		✓		✓		✓	
6	✓		✓		✓		✓	
7	✓		✓		✓		✓	
8	✓		✓		✓		✓	
9	✓		✓		✓		✓	
10	✓		✓		✓		✓	
11	✓		✓		✓		✓	
12	✓		✓		✓		✓	
13	✓		✓		✓		✓	
14	✓		✓		✓		✓	
15	✓		✓		✓		✓	
16	✓		✓		✓		✓	
17	✓		✓		✓		✓	

Observaciones:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"

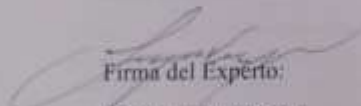
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  
SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES  
SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Carta de Validación

Yo, Fuís Vezina, Titular de la cédula de identidad

N.º V 14.340.202, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **IMPACTO DE LA TECNOLOGIA EN LA ADMINISTRACION EN COMERCIAL HANSUM Y SAMIR C.A, MUNICIPIO BOLIVAR ESTADO BARINAS AÑO 2025** presentado por los Bachilleres: **Javier Bastidas**, titular de la cédula de la Identidad N.º **30.471.701** y **Ssamir Quintero**, titular de la cédula de la Identidad N.º **31.950.040**, para optar al Título de Licenciatura en Administración, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_ de 2025.

  
Firma del Experto:

Cédula de Identidad:





UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS  
SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Nombre y Apellido: *Vegara Luis*  
C.I. V.- Profesión: *1-46.340.293*  
Fecha de Validación:

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar
1	✓		✓		✓		✓	
2	✓		✓		✓		✓	
3	✓		✓		✓		✓	
4	✓		✓		✓		✓	
5	✓		✓		✓		✓	
6	✓		✓		✓		✓	
7	✓		✓		✓		✓	
8	✓		✓		✓		✓	
9	✓		✓		✓		✓	
10	✓		✓		✓		✓	
11	✓		✓		✓		✓	
12	✓		✓		✓		✓	
13	✓		✓		✓		✓	
14	✓		✓		✓		✓	
15	✓		✓		✓		✓	
16	✓		✓		✓		✓	
17	✓		✓		✓		✓	

Observaciones:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  
SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES  
SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Carta de Validación

Yo, Luis M. Sigulero - Titular de la cédula de identidad  
N.º 16515841, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el  
instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado  
**IMPACTO DE LA TECNOLOGIA EN LA ADMINISTRACION EN COMERCIAL  
HANSUM Y SAMIR C.A, MUNICIPIO BOLIVAR ESTADO BARINAS AÑO 2025**  
presentado por los Bachilleres: **Javier Bastidas**, titular de la cédula de la Identidad N.º  
**30.471.701** y **Ssamir Quintero**, titular de la cédula de la Identidad N.º **31.950.040**, para  
optar al Título de Licenciatura en Administración, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los \_\_\_\_\_ días del mes de Mayo de 2025.

Firma del Experto:

Cédula de Identidad:



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS  
SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Nombre y Apellido:  
C.I. V.- Profesión:  
Fecha de Validación:

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar
1	/		/		/			
2	/		/		/			
3	/		/		/			
4	/		/		/			
5	/		/		/			
6	/		/		/			
7	/		/		/			
8	/		/		/			
9	/		/		/			
10	/		/		/			
11	/		/		/			
12	/		/		/			
13	/		/		/			
14	/		/		/			
15	/		/		/			
16	/		/		/			
17	/		/		/			

Observaciones:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Firma 