



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL DE
INVENTARIO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD, EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO, RUBRO FERRETERÍAS, DE LA AV.
TUPAC AMARU – MANANTAY - CORONEL
PORTILLO, 2021.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

**REÁTEGUI LABAJOS, TEDDY WILLIAM
ORCID: 0000-0002-8840-7600**

ASESOR

**RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA
ORCID: 0000-0002-5034-7024**

PUCALLPA – PERÚ

2021

TÍTULO DE LA TESIS.

Propuesta de mejora del control de inventario para la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Tupac Amaru – Manantay - Coronel Portillo, 2021.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Reátegui Labajos, Teddy William

ORCID: 0000-0002-8840-7600

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Pucallpa, Perú

ASESOR

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Cañete, Perú

JURADO

Zenzain Cordero Carmen Rosa

Código Orcid: 0000-0001-6079-2319

Presidente

Espinosa Otoyá Víctor Hugo

Código Orcid: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Limo Vasquez Miguel Ángel

Código Orcid: 0000 0002 7575-3571

Miembro

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

Zenozain Cordero Carmen Rosa
ORCID: 0000-0001-6079-2319
Presidente

Espinosa Otoyá Víctor Hugo
ORCID: 0000-0002-7260-5581
Miembro

Limo Vasquez Miguel Ángel
ORCID: 0000 0002 7575-3571
Miembro

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna
ORCID: 0000-0002-5034-7024
Asesor

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a las MYPES de la Av. Tupac Amaru del Distrito de Manantay, por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación. No hubiese podido obtener estos resultados de no haber sido por su incondicional apoyo.

DEDICATORIA

A DIOS, por ser la inspiración y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

A MI MAMÁ, quien a lo largo de mi vida se encontró velando por mi bienestar y educación, siendo mi ejemplo a seguir con sus valores, fortaleza y gran corazón, enseñándome a diario y apoyándome incondicionalmente en todo momento.

A MI FAMILIA, que con su apoyo y paciencia me dieron fortaleza y lucharon conmigo esforzándose a diario para terminar de escalar el sueño que abrirá nuevas puertas en nuestra vida.

RESUMEN

La elaboración de la presente investigación tuvo como alcance a las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru - Manantay - Coronel Portillo, 2021. Y fue para determinar la propuesta de mejora del control de inventario para la gestión de calidad, por lo que se utilizó la metodología de investigación que se caracterizó por ser del tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal y descriptiva. En el trabajo de campo se realizó una encuesta donde se aplicó un cuestionario estructurado de 29 preguntas, obteniendo la siguiente conclusión, se determinó que hay un porcentaje alto de empresarios que desconocen el valor total del inventario actualizado; ya que se encontraron muchas falencias tales como el desconocer el stock de sus almacenes, no registrar todos los movimientos, de acuerdo a la investigación está claro para estas empresas que la gestión de calidad es indispensable en sus procesos teniendo un 80% que están totalmente de acuerdo en tener iniciativa en mejorar su proceso de gestión de calidad, es por ello que se propone mejorar el control de inventario para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru – Manantay - Coronel Portillo.

Palabras claves: Almacén, Calidad, Control, Gestión, Mypes.

ABSTRAC

The development of this research was aimed at micro and small companies in the commerce sector, Hardware stores, Av. Túpac Amaru -Manantay - Coronel Portillo, 2021. And it was to determine the proposal to improve inventory control for the quality management, for which the research methodology was used, which was characterized by being of the quantitative type, descriptive level, non-experimental, cross-sectional and descriptive design. In the field work, a survey was carried out where a structured questionnaire of 29 questions was applied, obtaining the following conclusion, it was determined that there is a high percentage of entrepreneurs who do not know the total value of the updated inventory; Since many shortcomings were found, such as not knowing the stock of their warehouses, not registering all movements, according to the investigation it is clear for these companies that quality management is essential in their processes, with 80% of them being totally of agreement to have initiative to improve its quality management process, that is why it is proposed to improve inventory control for quality management in micro and small companies in the commercial sector, Hardware stores, Av. Túpac Amaru - Manantay - Colonel Portillo.

Keywords: Warehouse, Quality, Control, Management, Mypes.

INDICE DE CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO	iii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO	iv
4. AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA.....	v
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	vii
6. INDICE DE CONTENIDO.....	ix
7. INDICE DE TABLAS.....	x
8. INDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	3
2.1 Antecedentes de la investigación	3
2.2 Bases Teóricas y Conceptuales	13
III. HIPOTESIS.....	29
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
4.1 Diseño de la Investigación	30
4.2 Población y Muestra.....	31
4.3 Definición y Operacionalización de Variables	34
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	35
4.5 Plan de análisis de datos.....	35
4.6 Matriz de Consistencia.....	36
4.7 Principios Éticos	37
V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	39
5.1 Resultados.....	39
5.2 Analisis de los Resultados	74
VI. CONCLUSIONES Y ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	81
6.1 Conclusiones.....	81
6.2 Aspectos Complementarios	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS.....	90
Cronograma de Actividades	90
Presupuesto	91
Instrumento de recolección de datos	92
Consentimiento Informado	94

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Definición y operacionalización de variables e indicadores</i>	34
<i>Tabla 2 Matriz de consistencia de la investigación</i>	35
<i>Tabla 3 Resultados</i>	39
<i>Tabla 4 La empresa puede identificar la mercadería disponible en el almacén</i>	45
<i>Tabla 5 La empresa conoce el valor total del inventario actualizado</i>	46
<i>Tabla 6 La empresa conoce si existe falta de stock en el almacén</i>	47
<i>Tabla 7 La empresa sabe cuándo hay pérdidas de mercadería</i>	48
<i>Tabla 8 La empresa presenta periódicamente inventarios</i>	49
<i>Tabla 9 La empresa presenta periódicamente reportes actualizados del stock</i>	50
<i>Tabla 10 La empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería de manera digital. (Software, Excel, Acces, otros)</i>	51
<i>Tabla 11 La empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería mediante Kardex</i>	52
<i>Tabla 12 La empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería mediante cuadernos de registro</i>	53
<i>Tabla 13 La empresa utiliza Kardex físico para el control de las existencias</i>	54
<i>Tabla 14 La empresa utiliza Kardex virtual para el control de las existencias</i>	55
<i>Tabla 15 La empresa realiza el inventario físico</i>	56
<i>Tabla 16 La empresa contrasta el inventario físico con el virtual</i>	57
<i>Tabla 17 La empresa realiza la codificación de los productos del almacén</i>	58
<i>Tabla 18 La empresa toma las medidas preventivas para el almacenamiento de los productos</i>	59
<i>Tabla 19 La empresa almacena de acuerdo a su capacidad</i>	60
<i>Tabla 20 La empresa almacena de acuerdo a su salida</i>	61
<i>Tabla 21 La empresa tiene la iniciativa de mejorar el proceso de su gestión de calidad</i>	62
<i>Tabla 22 La empresa ha optado por desarrollar la mejora continua para su gestión de calidad</i>	63
<i>Tabla 23 La empresa ha innovado con formas de mejorar sus procesos, de gestión de calidad</i>	64

<i>Tabla 24 La empresa ha innovado mejorando continuamente los procesos para la gestión de calidad.....</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 25 La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Flujograma para su gestión de calidad.....</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 26 La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Diagrama Ishikawa (Espina de Pescado) para su gestión de calidad</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 27 La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Hojas de verificación para su gestión de calidad.....</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 28 La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Control de Proceso para su gestión de calidad.....</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 29 La empresa conoce los beneficios de las herramientas de calidad... </i>	<i>70</i>
<i>Tabla 30 Los trabajadores del área de almacén se involucran para preservar de manera adecuada los materiales.....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 31 Los trabajadores del almacén colaboran participando en la gestión de calidad.....</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 32 La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Flujograma para su gestión de calidad.....</i>	<i>73</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 La empresa puede identificar la mercadería disponible en el almacén.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 2 La empresa conoce el valor total del inventario actualizado</i>	<i>46</i>
<i>Figura 3 La empresa conoce si existe falta de stock en el almacén.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 4 La empresa sabe cuándo hay pérdidas de mercadería</i>	<i>48</i>
<i>Figura 5 La empresa presenta periódicamente inventarios</i>	<i>49</i>
<i>Figura 6 La empresa presenta periódicamente reportes actualizados del stock.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 7 La empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería de manera digital. (Software, Excel, Acces, otros).....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 8 La empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería mediante Kardex.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 9 La empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería mediante cuadernos de registro.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 10 La empresa utiliza Kardex físico para el control de las existencias.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 11 La empresa utiliza Kardex virtual para el control de las existencias.....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 12 La empresa realiza el inventario físico.....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 13 La empresa contrasta el inventario físico con el virtual.....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 14 La empresa realiza la codificación de los productos del almacén.....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 15 La empresa toma las medidas preventivas para el almacenamiento de los productos.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 16 La empresa almacena de acuerdo a su capacidad.....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 17 La empresa almacena de acuerdo a su salida.....</i>	<i>61</i>
<i>Figura 18 La empresa tiene la iniciativa de mejorar el proceso de su gestión de calidad.....</i>	<i>62</i>
<i>Figura 19 La empresa ha optado por desarrollar la mejora continua para su gestión de calidad.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 20 La empresa ha innovado con formas de mejorar sus procesos, de gestión de calidad.....</i>	<i>64</i>
<i>Figura 21 La empresa ha innovado mejorando continuamente los procesos para la gestión de calidad.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 22 La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Flujograma para su gestión de calidad.....</i>	<i>66</i>

<i>Figura 23 La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Diagrama Ishikawa (Espina de Pescado) para su gestión de calidad</i>	<i>67</i>
<i>Figura 24 La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Hojas de verificación para su gestión de calidad.....</i>	<i>68</i>
<i>Figura 25 La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Control de Proceso para su gestión de calidad.....</i>	<i>69</i>
<i>Figura 26 La empresa conoce los beneficios de las herramientas de calidad.....</i>	<i>70</i>
<i>Figura 27 Los trabajadores del área de almacén se involucran para preservar de manera adecuada los materiales.....</i>	<i>71</i>
<i>Figura 28 Los trabajadores del almacén colaboran participando en la gestión de calidad.....</i>	<i>72</i>
<i>Figura 29 La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Flujograma para su gestión de calidad.....</i>	<i>73</i>

I. INTRODUCCIÓN

La mayoría de empresas que han sido construidas en base a la experiencia y conocimientos empíricos del propietario, son reacias al intentar dar una vista al interior de su propia empresa y evaluar su sistema de trabajo; revisar sus procesos es incómodo para ellos, porque tiene la conciencia de no realizar el trabajo como debería ser. En la Av. Túpac Amaru - Manantay – Coronel Portillo, pudimos encontrar empresas ferreteras en gran proporción tratando de establecerse en el mercado, es preocupante que su sistema de proceso no sea el correcto, ya que se pudo conocer con tan solo observar el panorama. Según Goicochea (2009), indica que a nivel nacional existen muchas empresas mayormente las medianas y pequeñas empresas que no cuentan con un sistema de control de inventarios, las cuales necesitan implementarlo. Asimismo, encontramos en la ciudad de Lima, en la empresa Llaves Peruanas SAC; la cual es una empresa que se dedica al rubro metal mecánica donde encontramos problemas de inventarios donde se debe realizar un control más detallado de los códigos (del Almacén de Productos Terminados), para adelantarse a las roturas/quiebre de stocks; reponiendo los lotes de producción, antes que estos no se encuentren en el almacén.

La presente investigación tuvo como formulación del problema, ¿Cuál es la propuesta de mejora del control de inventario para la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru - Manantay - Coronel Portillo, 2021?, planteándose el siguiente objetivo general, determinar la propuesta de mejora del control de inventario para la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru - Manantay - Coronel Portillo, 2021 y los objetivos específicos,

determinar el control del inventario, identificar las características de la gestión de calidad, realizar la propuesta de mejora del control de inventario para la gestión de calidad. El presente proyecto de investigación se justificó por investigar en forma directa la problemática de, cuál es la propuesta de mejora del control de inventario para la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru - Manantay - Coronel Portillo, 2021 y se encaminó en aportar disposiciones para mejorar el control de inventario, de tal forma que se obtuviera una gestión de calidad con mucha eficacia. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal y descriptiva. Se utilizó como instrumento de recopilación de la información un cuestionario estructurado con escala Likert, donde se realizó una encuesta a las empresas del rubro ferreterías de la Av. Túpac Amaru – Manantay, teniendo una población de 15 empresas donde la muestra para el estudio será no probabilística y se tomará a 05 empresas para la presente investigación. En el trabajo de campo se realizó una encuesta donde se aplicó un cuestionario estructurado de 29 preguntas, obteniendo la siguiente conclusión, se determinó que hay un porcentaje alto de empresarios que desconocen el valor total del inventario actualizado; ya que se encontraron muchas falencias tales como el desconocer el stock de sus almacenes, no registrar todos los movimientos, de acuerdo a la investigación está claro para estas empresas que la gestión de calidad es indispensable en sus procesos teniendo un 80% que están totalmente de acuerdo en tener iniciativa en mejorar su proceso de gestión de calidad, es por ello que se propone mejorar el control de inventario para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru – Manantay - Coronel Portillo.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Garofalo y Zurita (2020), *Control de inventarios y su incidencia en la gestión financiera del instituto Ecuatoriano de seguridad social Cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2019*, para optar el título profesional de Ingenieros en Contabilidad y Auditoría CP, donde el autor tiene como objetivo principal estudiar la incidencia del control de inventarios para el mejoramiento de la gestión financiera del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cantón Guaranda. La metodología utilizada fue cuantitativa, cualitativa y de campo, esto debido a que se acudió a la institución a realizar la recopilación de la información mediante la entrevista aplicada al jefe financiero y ficha de observación a la misma en cuanto al control de inventarios. La investigación concluye mencionando que la institución no cuenta con un registro actualizado de sus inventarios por lo que al momento de proporcionar información para registrar en los estados financieros no se tiene certeza del valor real de existencias generando una mala gestión financiera, no se realiza una constatación física de las existencias por lo cual en diversas ocasiones se ha presentado solicitudes de suministros que no se pueden dar cumplimiento esto debido a que no se encuentran disponibles en existencias.

Toapanta (2020), *Diseño del Sistema de Control Interno de Inventarios para la empresa CALZADO PONY S.A. ubicado en el distrito metropolitano de quito*,

Ecuador, para optar por el grado licenciado/a en contabilidad pública y auditoría, en la Universidad Tecnológica Israel, donde el autor menciona que, el presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de diseñar un sistema de control interno de inventarios para la empresa Calzado Pony S.A., que permita el manejo correcto de los inventarios. El primer capítulo describe bases teóricas enfoque macro entorno, meso entorno, micro entorno, se analizaron investigaciones de tesis relacionadas al sistema de inventarios de control interno , se describe el concepto de control interno, sus objetivos, elementos, normas y principios de control interno , enfoque COSO ERM, y sus componentes, también se define el concepto de producción, clasificación procesos de producción, sistema de producción, definición de costos, elementos de inventarios, clasificación de los inventarios, control de inventarios y el método de valoración de inventario, material bibliográfico que establecen los fundamentos de la investigación. En el segundo capítulo se describe la metodología que se aplicó en el presente trabajo investigativo, métodos de recolección de información utilizados, cálculo de la población en la que se aplicaron dichos métodos y el respectivo análisis de la información obtenida. En el tercer capítulo se encuentra el desarrollo de la propuesta, se identificó la situación actual de la empresa, sus inicios, estructura organizacional, además, se realiza un análisis describiendo de forma general, los principales problemas en el manejo de los inventarios; y se diseñaron las herramientas necesarias para un mejor control de inventarios, políticas, procedimientos, indicadores de gestión, así mismo, se estableció un plan de capacitación para la correcta implementación de la propuesta, dentro de la empresa Calzado Pony S.A.

Casa (2019), *Control Interno de Inventarios y su Incidencia en la Toma de*

Decisiones del Almacén Casa Pica Megaplastic del cantón La Maná Provincia de Cotopaxi Año 2019, para optar por el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, C.P.A. en la Universidad Técnica De Cotopaxi, Ecuador, donde el autor menciona que, la presente investigación tiene como objetivo el análisis del control interno de inventarios y su incidencia en la toma de decisiones del almacén Casa pica Megaplastic del cantón La Maná. Esta investigación parte del análisis de la problemática relacionada con un inadecuado manejo de control interno de inventarios, que de alguna manera afecta al almacén por la pérdida de sus productos. Para fundamentar este estudio se acudió a fuentes de textos y documentos actualizados referentes al control interno de inventarios y toma de decisiones. La metodología aplicada en esta investigación es cualitativa, descriptiva, no experimental, las técnicas utilizadas para la recolección de la información son a través de la entrevista y la encuesta con el programa COSO I de control interno. Los resultados obtenidos muestran que existe un moderado control interno de inventarios como lo refleja la encuesta, en donde el nivel de confianza del sistema del control interno es del 72.80%, mientras que el nivel de riesgo representa un 27.20 % considerado como un riesgo moderado. Se recomienda aplicar estrategias en el sistema de control interno como el manual de procedimientos para que contribuya al mejoramiento de los procesos en un determinado tiempo.

Crespín (2018), *Plan de mejora en la gestión de inventarios para una empresa de telecomunicaciones*, para optar el título profesional de contador público autorizado en la Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Escuela de Contaduría Pública Autorizada, donde el autor tiene como objetivo principal diseñar un plan de mejora para el control y la gestión de inventario para una empresa de

telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil. El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo, en sus conclusiones se menciona que se evidencio que el espacio físico de los almacenes es utilizado de forma inadecuado ya que no se utilizan las estanterías y los equipos quedan desmontados ocupando espacio, el personal no cumple con las funciones de almacenamiento lo cual motiva a una desorganización en el almacenaje, logrando pérdida de tiempo en la búsqueda de los equipos.

Aizaga y Iza (2018), *Propuesta de control de inventario para aumentar la rentabilidad en la empresa Lepulunchexpress S. A.*, para optar el título profesional de contador público autorizado, donde el autor tiene como objetivo principal establecer una propuesta de control de inventarios para aumentar rentabilidad en la empresa Lepulunchexpress S.A. La investigación que se utilizo fue de campo porque el estudio se llevó a cabo en el área de inventario de la empresa Lepulunchexpress S. A. La investigación concluye afirmando que el flujo de información es limitado en la cadena de suministro debido a una comunicación inadecuada. Esto se puede mejorar compartiendo los datos de información de forma bidireccional. De esta forma, conociendo directamente las necesidades del cliente final y al mismo tiempo conociendo al proveedor, es posible determinar la cantidad óptima de producto terminado elaborado por referencia y cantidad económica de materias primas. Aplicar la herramienta y realizar un pedido. como: plan general.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Amachi y Gonzales (2021), *Control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la ferretería “La Casa del Cemento David’s S.R.L.”*, 2018-2019, para optar el título profesional de contador público de la Universidad Cesar Vallejo,

Facultad de ciencias empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, donde el autor tiene como objetivo principal determinar la incidencia del control de inventarios en la rentabilidad de la ferretería “La casa del Cemento David’s S.R.L,2018-2019, La metodología que siguió el estudio fue cuantitativa, es de tipo aplicada, diseño no experimental –descriptiva –propositiva, la investigación concluyo mencionando que el control de inventarios no incide en la rentabilidad de la ferretería “La casa del cemento David ’s SR.L.” se evidencia en la tabla 3.4. al evaluar la rentabilidad de la ferretería La Casa del Cemento David’s S.R.L. se determinó que el nivel de rentabilidad era un nivel bajo de menos de 1, aunque no negativo. Esto significa que la tasa de rendimiento esperada es muy baja.

Fernández y Núñez (2021), *Análisis del control de inventarios, en la empresa 1 Break S.A.C., año 2021*, para optar por el título de contador público, en la *universidad Cesar vallejo, donde el autor menciona que*, el estudio tuvo como propósito analizar el control de inventarios, en la Empresa 1 Break S.A.C., año 2021; para lo cual se valió de una metodología investigativa cuantitativa, de tipo descriptiva y de enfoque no experimental; mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra no probabilística por conveniencia de 9 colaboradores inmersos en las actividades relacionadas al manejo de los inventarios. Los resultados denotan que el control de inventarios de la empresa 1 Break S.A.C., es Eficiente (55.6%); así mismo se encontró la misma tendencia para las fases ingreso (44.4%) y salida (66.7%) de inventarios; no obstante, la fase almacenamiento fue calificada como Deficiente (44.4%). Se concluye que las calificaciones expuestas se deben en gran medida al énfasis que tiene la empresa en el ingreso y salida de la mercadería; la realidad de la empresa sugiere mejoras en la fase de almacenamiento a través de la capacitación del

personal de área, con relación al manejo de Stocks y locación, lo que permitirán el ordenamiento de la mercadería y los abastecimientos oportunos.

Rivas (2021), *Análisis de Control de Inventarios, en la Empresa de Servicios Turísticos La Molina E.I.R.L, 2020*, para optar el título de contador público de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, donde el autor tiene como objetivo principal evaluar el control de inventarios, en sus fases de ingreso, almacenamiento y salida de insumos. La metodología usada fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental de corte trasversal, la investigación concluye indicando que la empresa tiene deficiencias, como la falta de planificación al realizar las compras, durante su almacenamiento y salida de los mismos. Es decir, existe falta de controles en su mercadería, cuyos puntos débiles se tiene que ir reduciendo al máximo para llegar a una mejora y optimización de control de inventarios.

Vásquez (2020), *Análisis del control de inventario, en la empresa Agroandina Trading Perú SAC, Santa Anita, 2020*, para optar por el título de Contador Público, de la universidad Cesar Vallejo, donde el autor menciona que, la presente investigación buscó analizar el control de Inventario en la Empresa Agroandina Trading Perú SAC; para ello se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y de método analítico, en cuanto a la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario elaborado específicamente para el contexto y que contó con los requisitos de validez por juicio de expertos y confiabilidad (alfa de Crombach =0.800). Los resultados arrojaron una calificación del control de inventario Regular en un 100%, la fase de ingreso de mercadería se calificó de deficiente en un 27,27% y regular en un 72,73%,

la fase de almacenamiento se calificó de regular en un 100% y la fase salida de mercadería obtuvo una calificación de eficiente en un 9,10% y Regular en un 90,90%. Se concluye en líneas generales que todo el proceso de Control de inventario requiere de una observación in situ para determinar los puntos críticos que le restan eficiencia y pueda mejorar su optimización.

Villanueva (2017), *Propuesta de mejora del sistema de control de inventarios y su incidencia en la gestión de la empresa Good Book S.A.C. de la ciudad de Trujillo*, para optar el título de contador público de la universidad nacional de Trujillo facultad de ciencias económicas, escuela académico profesional de contabilidad y finanzas, donde el autor propone como objetivo principal determinar la incidencia que tiene la mejora y los mecanismos del sistema de control de inventarios en la gestión de la empresa Good Book S.A.C de la ciudad de Trujillo. El diseño de investigación que utilizo fue no experimental – transversal – descriptivo. La investigación concluye detallando que la empresa no cuenta con un sistema de control de inventarios definido, lo cual ha conllevado a malos manejos de los inventarios que repercuten en pérdidas económicas por “robos hormiga” y deterioro de mercancía, en caos y desorden en los registros contables con incidencia tributaria y perdidas de ventas por no contar con un stock s adecuados para despachar.

2.1.3 Antecedentes locales

Romero (2020), *Control y Seguimiento de Existencias en el Área de Almacén de la UGEL Ucayali Contamana, Año 2019*, para optar el grado académico de bachiller en ciencias contables, donde el autor menciona que, en la presente investigación tuvo como finalidad analizar la ejecución del control y seguimiento de existencias en el área de almacén de la UGEL, siendo este tipo de investigación

descriptiva con un diseño no experimental, se tomó como población a 23 trabajadores de la UGEL, a excepción del personal perteneciente de área del área de almacén, como muestra fue la totalidad de la población; se aplicó como técnica de recolección de información la encuesta con un cuestionario como instrumento. Llegando a las siguientes conclusiones que: en cuanto a la clasificación de existencias en el área de almacén de la UGEL Ucayali Contamana, en gran medida las herramientas de estandarización para identificar los materiales deteriorados son utilizadas ocasionalmente, al igual que las herramientas necesarias para identificar fácilmente los materiales obsoletos, así como para identificar y clasificar los materiales que recién ingresan (nuevos). Asimismo, en cuanto a la selección del método de control, en cierto modo el personal del área de almacén tiene dificultades para codificar los materiales de acuerdo a su grupo genérico o de acuerdo al tiempo que llevan en el almacén Finalmente, en cuanto al seguimiento de las existencias, existen ciertas dificultades para verificar el stock de suministros del almacén, además existe dificultades para verificar la procedencia, la calidad y cantidad de los materiales, lo que dificulta en gran medida la verificación exacta de los suministros físicos y los que están registrados en los inventarios.

Barbaran (2019), *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019*, para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, donde el autor tiene como objetivo principal determinar la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019. La metodología de investigación se caracterizó por ser mixta y de nivel

descriptivo; con diseño de la investigación no experimental, transversal y descriptiva, se aplicó la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas, la investigación concluye detallando que el servicio de catering utiliza los inventarios para un buen mecanismo de control, y por otra parte los indicadores de gestión.

Cárdenas, Mozombite y Monsalve (2019), *El Control Interno en la Gestión de los bienes patrimoniales de la Universidad Nacional de Ucayali*, para optar por el título profesional de Contador Público, donde el autor menciona que, el objetivo de la investigación fue, establecer la relación del control interno en la gestión de los bienes patrimoniales de la Universidad Nacional de Ucayali, De acuerdo a la naturaleza del estudio que se ha planteado, es una investigación aplicada, con un alcance o nivel descriptivo, es una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es el transaccional o transversal y correlacional, que nos ha permitido el estudio a 88 servidores de la Universidad Nacional de Ucayali seleccionados de un total de 336 trabajadores de acuerdo al cuadro de asignación de personal, aplicando el cuestionario como instrumento de recolección de datos que fueron analizados a través de las estadísticas, específicamente el Chi cuadrado para demostrar la validez de la hipótesis. Durante el desarrollo del presente trabajo se ha podido determinar la relación de las normas de carácter general y normas de carácter específico siendo éstas las que requiere que el recurso humano de la Universidad Nacional de Ucayali esté muy comprometido en la implementación de directivas internas difundidas por personal técnicamente capacitado, que mediante la prueba inversa de Chi cuadrado se ha alcanzado 2.0219 indicador que está muy por debajo del límite. Se ha logrado establecer la relación ambiente de control en los inventarios de los bienes patrimoniales de la Universidad Nacional de Ucayali. Durante el desarrollo del

presente trabajo se ha podido visualizar que el ambiente de control es importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Universidad Nacional de Ucayali optimizando los procesos internos del área de patrimonio y mejorando los resultados, éstas deben estar debidamente actualizadas y difundidas, nuestra base de referencia teórica es el marco legal existente en cuanto a las normas de control del sector público frente a las directivas internas de la Universidad Nacional de Ucayali.

Pezo (2019), *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, repuestos automotrices -Callería, 2019*, para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, donde la investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, repuestos automotrices del distrito de Callería, 2019. Como problemática se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercial, repuestos automotrices del distrito de Callería, tiene soporte de procesos administrativos eficaces? La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, correlacional. El instrumento contó con 25 preguntas y permitió hallar que los microempresarios son en mayoría del sexo masculino, adultos y cuentan con estudios técnicos. De la gestión de calidad: se halla que 70,8% no realiza encuestas de satisfacción al cliente; 43,1% no ha realizado programas o acciones de mejora continua. Asimismo, se evidencia la necesidad de reforzar el uso de herramientas de gestión y la práctica del benchmarking. Por otra parte, respecto a los procesos administrativos, en la investigación se halla que el proceso de control requiere de mayor atención por la naturaleza del negocio que maneja altos niveles de

inventario, así se halló que el 47,1% no realiza auditorías preventivas para sincerar sus controles y la oportunidad de efectuar medidas correctivas. La investigación concluye indicando que se requiere un plan de mejora de los procesos administrativos en el 47,1% de las mypes de la muestra.

Lázaro (2017), *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017*, para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, donde el autor tiene como objetivo principal determinar los principales tipos de Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017. El tipo de investigación fue aplicada – cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental. La investigación concluye mencionando que los empresarios tienen edad promedio de 31 a 50 años, son de sexo masculino, tienen grado de instrucción secundaria, las Micro y pequeñas empresas son formales, se crearon para crear ganancia, y atienden con prontitud. Sus propietarios conocen la gestión de calidad, pero no usan las Tecnologías de Información y Comunicación.

2.2 Bases Teóricas y Conceptuales

Variable Gestión de calidad

Gestión de calidad

Cortes (2017), Comúnmente se tiene la idea que la calidad solo es responsabilidad de dirección de la empresa, y que el trabajador solo debe realizar el trabajo que se le asigne. Esta es una versión arcaica, no es aplicable a empresa

moderna.

Comprender la gestión, es referirse a una serie de procesos bien conocidos y coordinados que ayudan a las organizaciones a lograr los resultados esperados y sobre todo previsibles utilizando para ellos los recursos disponibles. Kotter (2014)

Mejora de proceso

Figuerola (2014), “La mejora de procesos es esencial para los negocios en un clima de alta competencia, rivalidad del mercado y una economía globalizada. La identificación de los procesos en el negocio que pueden ser mejorados, obteniendo un entendimiento de los procesos eficientes y eficaces, ayuda a la organización a crecer y expandirse” (p. 1).

Herramientas de calidad

Según Ramos (2018), las herramientas de calidad generalmente son utilizadas para medir definir, analizar y así mismo para proponer soluciones a los problemas que se presentan en las organizaciones y que contantemente interfieren en el rendimiento y los resultados del esfuerzo de dichas organizaciones.

Nombramos como importantes las siguientes herramientas de calidad:

- **Flujograma (Diagrama de Flujo):** Los diagramas de flujo son representaciones gráficas de procesos que muestran las actividades tanto de los procesos de negocio o productos/servicios como la relación entre estos. Dichos procesos tienen valor en casi todos los pasos de los procesos de solución de problemas. Se pueden utilizar para identificar problemas, definir mediciones, generar ideas, proporcionar una visión de la condición futura deseada y seleccionar la solución apropiada. Aguilar (2012).

Ventajas del flujograma

Existen una serie de ventajas en este tipo de diagramas que son las siguientes:

- Sencillez. En una sola imagen tendremos suficiente información para saber qué tenemos que hacer y tomar decisiones al respecto.
- Permite conocer aquellos puntos donde puede existir un problema y podemos realizar las correspondientes mejoras a posteriori e implementarlas.
- Facilita las relaciones personales entre las personas implicadas. Por eso, en los trabajos en equipos (incluidos los virtuales) es de una enorme utilidad. Cada parte tiene clara cuál es su parte dentro del proceso.
- Esta forma de representar procesos permite entender fácilmente los diferentes protocolos implementados en la empresa.

Cómo hacer un flujograma

Cuando buscamos la sencillez y la claridad, no podemos complicarnos demasiado. A veces, encontramos diagramas de este tipo que en vez de aclarar confunden. Por eso, conviene tener en cuenta unas recomendaciones básicas:

- **Planificar.** Todo parte de un plan. Por eso, para crear una imagen de un proceso debemos tener claro cuáles son los pasos que se van a dar. Tiene que ser lo más detallado posible y mejor si se escribe.
- **Elegir.** Una vez tenemos claro dónde queremos ir, hay que elegir el camino. Para hacerlo, decidimos cómo lo vamos a representar, con qué colores, figuras o diseño. Porque no solo debe ser sencillo, también es importante que sea atractivo a la vista.
- **Ejecutar.** Este paso es, quizá, el más relevante. Debemos crearlo y hacerlo

con lógica. El ejemplo que veremos al final es un caso sencillo, pero los procesos reales pueden complicarse mucho.

- **Comprobar y mejorar.** Como todo en la vida, un diagrama de flujo también es mejorable. Por eso, antes de publicarlo en la empresa, conviene escuchar segundas y terceras opiniones. Además, una vez puesto en marcha, habrá que hacer mejoras, seguro.
- **Diagrama Ishikawa (Espina de Pescado):** citado por González (2014), presenta, que el nivel de dispersión de una variable es un aspecto que se debería mantener bajo control e intentar minimizar, para evadir el peligro de generar piezas inadecuadas para su uso, por el hecho de que sus dimensiones se alejan de las fronteras de tolerancia especificados, teniendo continuamente en mente los limitantes de mejorar la calidad del producto, para satisfacer mejor las necesidades del cliente. Para formar el Diagrama de Ishikawa se debe partir de cinco variables primordiales conocidas como las “5 M’s”, siendo estas:
 - Materias primas
 - Maquinaria
 - Métodos de trabajo
 - Mano de obra
 - Medio ambiente

Es decir, el diagrama de Ishikawa o espina de pescado es una técnica usada para identificar las posibles causas de un problema central, usado también para mejorar procesos y recursos en una organización (Coletti et al., 2010). Aunque Amsden & Robson (citado por Gallego y Sierra, 2012) da a conocer que “la espina de pez” muestra los resultados insatisfactorios o también conocidos como “efecto”, e identifica los factores o “causas” que lo originan, entonces al estar compuesto por

varias variables existen dos maneras de realizar este diagrama, siendo el primero cuando se trabaja con un grupo de personas que puedan realizar una lluvia de ideas del posible problema; y el segundo se trata de encontrar la idea principal para graficarla y por medio de los huesos del diagrama ir reconociendo las causas secundarias del problema (Romero y Díaz, 2010, citado por Novillo et al., 2017).

Conceptos relevantes sobre el Diagrama de Ishikawa

Ishikawa al ser reconocido como uno de los pioneros del movimiento de los “Círculos de la Calidad” propuso “una herramienta gráfica llamada diagrama causa - efecto que permite la identificación, orden y visualización de las posibles causas de un problema” (Ishikawa, 1986, citado en Zapata & Isaza, 2004). Es así que, esta herramienta logra examinar los inconvenientes en otros ámbitos es decir como por ejemplo la distribución, calidad de productos, las anomalías sociales, otros problemas educativos, entre otros. A partir de ello se construirá el diagrama a partir del eje horizontal, es decir, va en líneas sesgadas; lo que permitirá encontrar las causas principales, elegidas mediante técnicas permitiendo que todas se enfoquen en el problema principal del diagrama (Gutiérrez, 2010, de acuerdo a Novillo et al.,2017).

El diagrama de Ishikawa abarca dos puntos de vista que permiten definir y dar profundidad a las causas y los efectos del problema planteado, mediante el análisis de donde se origina y como se han ido induciendo, es decir parte desde el origen para resolver el problema principal desde la raíz, por tanto las organización a menudo se encuentran con diversos aspectos que influyen en los efectos que pueden inducir del problema, por lo cual se selecciona un grupo específico de factores hacia el problema y estos se irán dando de acuerdo a las diversas adversidades que se presenten en la organización (Cuatrecasas, 2010, citado por Novillo et al.,2017).

De acuerdo con a Zapata & Villegas (2006), citado por Romero & Camacho (2010), el diagrama de Ishikawa no da respuesta a una interrogación, como el estudio de Pareto, diagramas de Scatter o histogramas, más bien, en el instante en que se genera esta herramienta, comúnmente se ignoran si estas causas son o no culpables de los efectos que se dan. A su vez el diagrama de Ishikawa bien establecido podría servir como una guía para contribuir a los mecanismos a establecer una representación frecuente de una dificultad muy complicada con todos sus elementos relacionados de forma más amplia y a detalle, logrando una visión de lo que podría darse a futuro dentro de la organización

- Hojas de verificación: Según los autores Arboleda (2014), señalan que al Checklist de calidad como: “Un instrumento que revisa de forma ordenada el cumplimiento de procedimientos que se llevan a cabo, mediante el cual se constata el cumplimiento de un conjunto de controladores de seguridad”. El Checklist de calidad está formado por un cuestionario, sirviendo como tal a la verificación del cumplimiento de reglas o diversas actividades que son establecidas con un fin o propósito determinado. Los Checklist contienen información clara y concreta, es utilizada con el fin de descuidar la respectiva realización de un proceso, siendo un elemento de control y asesoramiento usado para monitorear trabajos de inicios y procesos finales, el Checklist sirve para la utilización de equilibrar la debilidad y ayudar a manifestar la consistencia llevando un control absoluto. Cuando un instrumento de encuesta se utiliza exclusivamente el modelo sumamente estructurado, aunque sigue siendo un cuestionario se acostumbra llamar a esta técnica lista de control. La lista de control o Checklist: facilita la respuesta y análisis de datos. Por lo tanto, si el

investigador conoce toda la gama de respuestas posibles a todas sus preguntas y cree que los sujetos estarán dispuestos a aceptar ese papel relativamente pasivo de identificar cuál es la contestación válida para ellos, es decir, la lista de control es una técnica razonable de encuestas (Juárez, Gaitán, Urosa, & Cabrera, 1993), por lo tanto, el Checklist es una herramienta que te ayuda a optimizar tiempo para el logro de un objetivo planteado.

- **Diagrama de Pareto:** González (2014) determina que “un diagrama de Pareto es una gráfica que representa en forma ordenada en cuanto a importancia o magnitud, la frecuencia de la ocurrencia de las distintas causas de un problema”; reconociendo así qué problemas se deben resolver y cuál es la prioridad para establecer metas numéricas viables para alcanzar (Coletti et al., 2010). González (2017) referencia que cuando se trabaja en masa de información de forma cuantitativa y cualitativa, es aconsejable que la información sea segmentada para centrarse en el problema central o relevante y aplicar la ley de Pareto (como se citó en Camacho & Saavedra, 2019). Es importante este diagrama debido a que el principio de Pareto trata de que hay muchos problemas sin importancia frente a solo unos graves, en dónde se podrá clasificar cada problema por prioridad en orden descendente después de reunir datos para calificar las causas (Amsden & Robson, 2004, citado por Gallego y Sierra, 2012). En otras palabras, según Borjas (2012), “el Diagrama de Pareto muestra que cualquier organización tiene pocos recursos vitales y la mayor parte no son vitales para la organización” (Novillo, González, Quinche & Salcedo, 2017).
- **Control Estadístico de Proceso (CEP):** Según Hernández (2016), Existen actualmente, varias herramientas que pueden ser utilizadas para posibles

mejorías y diagnósticos, pero una de las principales es el uso de técnicas estadísticas que viene a lo largo de los años, mejorando todo sistema operacional además de permitir tornar los productos fabricados más competitivos. Debido a eso, el investigar las causas de problemas y caminos para mejorías debe ser constante. Dentro de esas herramientas, una muy utilizada es el Control Estadístico de Proceso (CEP) que es la rama de calidad que consiste en la colecta, análisis e interpretación de datos, establecimiento de calidades, comparación de desempeños, verificación de desvíos, todo eso para su utilización en las actividades de mejoría y control de calidad de productos, servicios y diagnóstico de defectos. Además de obtener productos con mejor calidad, la utilización del CEP genera costos menores y eso disminuye principalmente en función de dos razones: la inspección por muestreo y la reducción de rechazo. Donde la selección de muestras es de tamaño mucho menor que la población, disminuyendo consecuentemente los costos y paradójicamente acaba representando mejor las características de la población, otra ventaja en la reducción de costos es que el número y porcentaje de piezas defectuosas producidas en la fábrica van a disminuir con las mejorías en la línea de producción. El CEP permite que las acciones correctivas sean aplicadas antes del surgimiento de inconformidades, responde a la pregunta si el proceso está funcionando como debía o si está fuera de las especificaciones de calidad y ejecuta acciones apropiadas para lograr y mantener un estado de control estadístico. La utilización de esa herramienta permite conocer el comportamiento del proceso y hacer previsiones sobre su desempeño, ese comportamiento es analizado a través de medidas a él asociadas teniendo en

cuenta los conceptos de estabilidad y capacidad. Un proceso es considerado estable si el mismo es reproducible. La estabilidad permite prever el desempeño del proceso en ejecuciones futuras y elaboración de planes alcanzables. Según [6], la previsibilidad es la esencia del control estadístico. Por otro lado, un proceso solo puede ser llamado eficaz, si él es estable y cumple con todos los objetivos y metas de la empresa y del cliente. Con relación a la estabilidad, es importante destacar que todos los procesos sufren variaciones en su comportamiento. Siendo así, un proceso estable no es aquél que no presenta variaciones, sino que presenta variaciones aceptables dentro de límites previsibles, que caracterizan la repetitividad de su comportamiento.

Es muy común en fábricas donde los procesos industriales no son optimizados en el sentido de ser caracterizados por altos niveles de eficiencia, sin embargo, dentro del CEP existen herramientas para monitorizar el proceso y, por tanto, mejorarlo. El monitoreo tiene como requisitos el muestreo hecho periódicamente y tamaño de la muestra adecuado. La principal ventaja proporcionada por esa herramienta es la realimentación del proceso en tiempo real, debiendo ser continua y estadísticamente fundamentada.

Participación del personal:

“Necesario para alcanzar el éxito de la empresa es reconocer la contribución de las personas. Se debe obtener el compromiso de cada uno de los integrantes. Se debe procurar un personal motivado, comprensión de la importancia de su contribución, autogestión”, (Balagué, N. y Saarti, J., 2014, p.24).

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:

“Esta interrelación tiene como propósito mejorar las capacidades de ambas partes para generar valor agregado”, (Balagué, N. y Saarti, J., 2014, p.24).

Principios de gestión de calidad

De acuerdo con Benavides (2003), los principios específicos son los que se muestran a continuación:

- **Atención a la satisfacción del cliente:** La organización debe empezar por enfocarse en los clientes y consumidores, por tener conocimiento de cuáles son sus necesidades, qué expectativas tienen de un determinado producto y que es lo que desean, y es que los clientes son la razón de existir de las empresas.
- **Liderazgo y compromiso de la dirección con la calidad:** los líderes son los encargados de dirigir a una organización, en ese sentido debe crear y conservar un ambiente, donde los colaboradores se involucren totalmente para cumplir los objetivos que se ha propuesto la organización. Participación y compromiso de los miembros de una organización. - se busca que los colaboradores tengan mayor participación y compromiso en el desarrollo de sus actividades para que se alcance los objetivos y metas de la compañía.
- **Cooperación en el ámbito interno de la empresa:** Es mediante este principio que las compañías logran aumentar su producción, lo que resulta ser beneficioso porque es posible acceder al mercado exterior.
- **Trabajo en equipo:** En este principio cada uno de los trabajadores dan un aporte, coordinan y desarrollan sus labores de manera articulada, teniendo un mismo

objetivo.

- **Cooperación con los clientes y proveedores:** Se trata de establecer buenas relaciones los encargados del suministro de materia prima para la organización, esto resulta beneficioso porque se evitan posibles inconvenientes a futuro. Además, permite que se mantengan los acuerdos en cuanto a diversos aspectos como precios y plazos.
- **Administración basada en hechos:** Consiste en que las decisiones que la alta gerencia tome deben realizarse en base al análisis de datos e información de fuentes confiables.

Variable Control de inventarios

Control de inventario

Alfonso (2013), El control de inventarios es un elemento muy importante para el desarrollo, tanto en grandes empresas como en pequeñas y medianas; una mala administración, puede ser la culpable de generar clientes descontentos por el no cumplimiento de la demanda, además de ocasionar problemas financieros que pueden llevar a la compañía a la quiebra.

Según Sierra (2015), donde menciona en su libro que para definir el Control de inventarios debemos definir primero que es “inventario”, que un grupo de diferentes productos que una empresa tiene en stock, lo que entendemos por "control" es que un pedido o un pedido puede tener diferentes procesos o situaciones. Por lo tanto, la gestión de inventario es el orden de los recursos comerciales.

En el último estudio realizado al control de inventarios, por el Autor Garzo V. *Un estudio reciente de gestión de inventarios realizado por* (2009) indica que es

importante identificar tres puntos clave: planificación, niveles de inventario y almacenamiento para la gestión de inventarios. A continuación, se enumeran:

1. Nivel de stock

El inventario es a menudo una de las inversiones más importantes de una empresa y sus costos de mantenimiento suelen rondar el 30% anual. Así, uno de los temas más discutidos en el campo del control de producción en todo el mundo en estos días es la gestión de materiales y la gestión de inventarios a nivel tanto de grandes empresas de fabricación y distribución como de medianas y grandes empresas. El inventario representa los materiales que tiene una empresa, generalmente recursos que no están en uso en un momento dado, en previsión de la demanda futura. (Garzo V., 2009, p.22)

2. Almacenamiento

Estos son los lugares donde se almacenan diferentes tipos de mercancías. Están gestionados por política de inventario. Esta instalación está controlada físicamente y tiene un inventario de toda la mercadería. Al desarrollar una estrategia de almacén, debe definir el sistema de gestión de almacén y el modelo de almacén de forma sincrónica. Independientemente de que las decisiones de almacenamiento que se adopten deben ser ensambladas con cada operación de distribución agregada, siempre se deben considerar las siguientes reglas generales o principios de almacenamiento. El almacén no es una entidad independiente de otras funciones de la empresa. Por lo tanto, el plan debe ser parte del plan maestro para cumplir con su política general y comprometerse con sus objetivos comerciales. Las cantidades almacenadas se calculan para minimizar el costo que generan. Sin embargo, se debe

mantener el nivel de servicio requerido. El diseño del almacén debe ser tal que requiera un esfuerzo mínimo para operar. Para hacer esto, debe mantenerse al mínimo. Finalmente, los almacenes deben ser lo más flexibles posible en su estructura y estructura para que puedan adaptarse a las necesidades cambiantes a lo largo del tiempo. (Garzo V., 2009, p.21)

3. Inventarios

El inventario es una colección de bienes o activos que una empresa debe producir antes de que puedan comercializarse, comprarse, venderse o venderse durante un período económico particular. El inventario es parte de un fondo común de recursos para todas las organizaciones. Además, es uno de los activos existentes más importantes de la compañía y se refleja tanto en el balance como en la cuenta de resultados. (Dolores, 2015, pág. 10).

López (2011), indica que los inventarios representan uno de los principales recursos de que dispone una entidad comercial o industrial. Es importante tener un adecuado abastecimiento de inventarios, pues de ellos dependen las actividades primarias para las que se constituyó la organización, es decir, las operaciones de compraventa que concluirán en utilidades y proporcionarán flujos de efectivo, con lo que se reiniciará el ciclo financiero a corto plazo tanto de empresas industriales como empresas comerciales.

Raffino (2019), los inventarios son bienes reales y concretos, es decir bienes muebles e inmuebles. Éstos forman el caudal comercial de una persona o de una empresa. Dichos bienes son para vender, de ahí el carácter de comercial, o para consumición de bienes y/o servicios. Los inventarios se realizan en un período

determinado de tiempo.

Mype

Sunat (2003), precisa que conforme a la Ley 28015 ley de impulso y formalización de las Mypes (Decreto el 03/07/03) por disposición general la ley 28015 del artículo 1 tiene como objeto promover e impulsar la competencia del emprendimiento y la formalización de las micro y pequeñas compañías para aumentar la mano de obra sostenible, su fabricación y renta, e impuesto a la ganancia bruta interna, con el crecimiento del cliente, proveedores nacionales, con las exportaciones y así su colaboración tributaria.

Luna (2018), Las Mypes es un sector económico de importancia para el Perú por su contribución a la producción, generación de empleo e ingreso económico, del total de empresas peruanas, casi el 96 % son Mypes es decir aportan a la producción del país cerca del 20%. Por consiguiente, se considera que más de 5.9 millones generan empleo a 8.2 millones de trabajadores. Sin embargo, continúa la problemática que estos negocios el 83.5 % aún son informales.

Características de las micro, pequeñas y medianas empresas: modificado en el (Artículo 5) mediante ley 30056.

Según Ley 30056 (2013) las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto

máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Dicha ley también indica que el incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Marco conceptual

➤ **Calidad**

Es la capacidad que posee un objeto o servicio para satisfacer una necesidad interna o externa del consumidor.” Un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y el más satisfactorio para el consumidor”. Camacho (2012).

➤ **Control**

“Es aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación. Como última etapa formal del proceso de gestión, el control se centra en actuar para que los resultados generados en las fases anteriores sean los deseados” (Pérez-Carballo, 2006, p. 21). Citado por (Dextre y Del Pozo, 2014, p. 4).

➤ **Almacenamiento**

Esto representa el proceso que se lleva a cabo luego de recibir los materiales,

y el lugar para almacenarlos para el grabado ya debe estar disponible, ya que estos materiales ya son parte de la operación. Martínez y Milla (2012).

➤ **Inventarios**

El Inventario es un documento diseñado para demostrar la cantidad de productos disponibles para una empresa, asegurando un control efectivo de los procesos que la empresa realiza, tomando en cuenta diferentes etapas como recepción, aumento de producción y distribución. Crear materiales acumulados y faltantes. Zapata (2014).

➤ **Control de inventario**

Incluye la implementación del control de inventarios. Compare tanto la producción como la producción real, la demanda actual y futura, para establecer la tasa de consumo correcta, los niveles de inventario y de recompra para satisfacer la demanda. Laveriano (2010).

III. HIPÓTESIS

La presente investigación titulada Propuesta de mejora del control de inventario para la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru – Manantay - Coronel Portillo, 2021, fue de tipo descriptiva. Según Hernández (2014) las investigaciones de tipo descriptivas enumeran situaciones que se van observando en un contexto determinado por ende no es necesario establecer una hipótesis para la investigación ya que solo consiste en señalar las características de la situación problemática.

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en la investigación fue no experimental – transversal - descriptivo.



Dónde:

M = Muestra conformada por las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru - Manantay - Coronel Portillo, 2021.

O = Observación de las variables: Control de inventarios y gestión de calidad.

No experimental

Según Hernández (2003), la investigación no experimental es aquella en la que no se manipulan variables deliberadamente y no varían las variables independientes de manera intencional lo que hace ver el fenómeno tal y como sucede para después analizarlo.

Transversal

El diseño de estudios transversales se define como el diseño de una investigación observacional, individual, que mide una o más características o enfermedades (variables), en un momento dado. Según Sánchez (2013 Cap. 09)

Descriptivo

Según Tamayo y Tamayo M. (Pág. 35), en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos.

El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

Tipo De investigación

La investigación usada en este proyecto fue de tipo cuantitativo por que se demostró con estudios numéricos estadísticos e instrumentos de medición para comprobar teorías del objeto de estudio.

Para (Rivero, 2008), el autor nos menciona “Recoge información de cosas o aspectos que se pueden contar, pesar o medir y que por su naturaleza siempre arroja números como resultado.”

Nivel De la investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, Para (Supo, 2014) , nos refiere que “la investigación es descriptiva, debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables de estudio y por qué se recolectan los datos en un solo momento y en un tiempo único y el propósito de analizar su incidencia en un contexto dado.”

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

El universo se conforma por las 15 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru - Manantay - Coronel Portillo.

Como fuente de información se eligió a la Municipalidad Distrital de Manantay y Google Maps, para conocer el número de empresas formales y activas.

“Es el conjunto de elementos (finito o infinito) definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen.”

Según Espinoza (2016).

4.2.2 Muestra

La muestra se aplicó a los representantes de las mypes y será no probabilístico, es por ello que estará conformada por un total de 05 empresas, que se encuentran en la base de datos de la Municipalidad Distrital de Manantay.

Para Cruz, Gonzales y Olivares (2014) “Una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población.”

Criterio de Inclusión:

Se investigaron solo a los representantes de las empresas ferreteras de la Av. Tupac Amaru del Distrito de Manantay, Provincia de Coronel Portillo que brindaron facilidad de acceso y disponibilidad de formar parte de la muestra.

Criterio de Exclusión:

Se excluyeron a los representantes de las empresas ferreteras que no estuvieron en la Av. Tupac Amaru del distrito de Manantay, Provincia de Coronel Portillo y que no mostraron disponibilidad para ser parte de la muestra.

Este estudio fue cuantitativo porque para la recolección de datos y la presentación de resultados se utilizaron procedimientos estadísticos y herramientas de medición a los que se refieren. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.5).

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Control de inventario	Alfonso (2013), El control de inventarios es un elemento muy importante para el desarrollo, tanto en grandes empresas como en pequeñas y medianas; una mala administración, puede ser la culpable de generar clientes descontentos por el no cumplimiento de la demanda, además de ocasionar problemas financieros que pueden llevar a la compañía a la quiebra.	Control o Nivel de Stock	El inventario es a menudo una de las mayores inversiones en una empresa y sus costos de mantenimiento suelen rondar el 30% anual. (Garzo, 2009, p.22)	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes de stock mensual • Control de entradas y salidas (guía de remisión y kardex) • Codificación de productos • Reporte de inventarios físicos 	Likert
		Almacenamiento	Estos son los lugares donde se almacenan diferentes tipos de mercancías. Están gestionados por la política de inventario. (Garzo V., 2009, p.21).	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable • Medidas preventivas de almacén • Capacidad de almacén 	Likert
		Inventario	Según Bustos & Chacón (2012) “Aglutinan el conjunto de bienes que las empresas requieren para satisfacer la demanda de los productos que ofertan”.	<ul style="list-style-type: none"> • Mercancía disponible • Precio de inventario • Mercancía sin stock • Pérdidas 	Likert
Gestión de calidad	Una serie de procesos bien conocidos y coordinados que ayudan a las organizaciones a lograr los resultados esperados y sobre todo previsibles utilizando para ellos los recursos disponibles, Kotter (2014)	Mejora de proceso	La mejora de procesos es esencial para las empresas en un entorno altamente competitivo y competitivo y en una economía globalizada., Figuerola (2014).	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación • Iniciativa 	Likert
		Herramientas de calidad	Se utilizan para medir, definir, analizar y sugerir soluciones a problemas que surgen en su organización, Ramos (2018).	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Beneficios 	Likert

		Participación del personal	El éxito de la empresa es reconocer la contribución de las personas, (Balagué, N. y Saarti, J., 2014, p.24).	<ul style="list-style-type: none"> • Involucramiento • Colaboración 	Likert
--	--	----------------------------	--	---	--------

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, ya que por medio de ellas se obtuvieron datos que permitieron realizar cuadros estadísticos. (Hernández, 2014).

4.4.2. Instrumento

Para la recopilación de información se utilizó un cuestionario estructurado de 29 preguntas en escala Likert, que estará en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

Para Hernández, Fernandez y Baptista (1.998) *la validez en terminos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir* (p.243).

4.5 Plan de análisis de Datos

Los datos de las encuestas se transformaron en una data, la misma que se aplicó en el programa Excel, donde se obtuvieron las tablas de resultados donde se analizarán tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación.

Según Tamayo y Tamayo (2007), señalan que a través de estadísticas se procesan los datos obtenidos para describir, organizar, analizar e interpretar en forma apropiada los resultados.

4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA		
<p>I.PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la propuesta de mejora del control de inventario para la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru – Manantay - Coronel Portillo, 2021?</p>	<p>II. OBJETIVO GENERAL.</p> <p>Determinar la propuesta de mejora del control de inventario para la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru - Manantay - Coronel Portillo, 2021.</p> <p>2.1. OBJETIVO ESPECIFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el control de inventario en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru – Manantay - Coronel Portillo, 2021. • Identificar las características de la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru – Manantay - Coronel Portillo, 2021. • Realizar la propuesta de mejora del control de inventario para la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru – Manantay - Coronel Portillo, 2021. 	<p>VARIABLE 01</p> <p>Control de inventario</p> <p>VARIABLE 02</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p>POBLACION</p> <p>La población estuvo compuesta por 15 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru - Manantay - Coronel Portillo, 2021.</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra fue, no probabilística y estuvo compuesta por 05 representantes.</p> <p>Inclusión: Fueron solo representantes de las empresas.</p>	<p>TIPO:</p> <p>El tipo de investigación fue cuantitativo.</p> <p>NIVEL</p> <p>El nivel fue descriptivo.</p> <p>DISEÑO</p> <p>El diseño usado fue transversal-no experimental</p>	<p>INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario</p> <p>TECNICA</p> <p>Encuesta.</p>

4.7 Principios éticos

Para desarrollar esta investigación, es necesario respetar los principios éticos que rigen la investigación en la Universidad Uladech Católica.

- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Los estudios ambientales, de plantas y animales deben tomar medidas para evitar daños. Dado que este estudio no utiliza animales ni plantas, se respeta la dignidad de los animales y la consideración por el medio ambiente, incluidas las plantas.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Para la realización de la investigación se tendrá en cuenta el consentimiento de cada persona involucrada en la encuesta, por lo tanto, es un deber brindar información sobre los propósitos y finalidades de la investigación que se desarrolle, o en la que participan; así tendrán la libertad de participar en ella, por voluntad propia.
- **Protección a las personas:** El objeto de la investigación es la meta, no los medios. Por lo tanto, son necesarias algunas medidas de protección. Depende de los riesgos incurridos y de la capacidad de obtener beneficios. La investigación se desarrolla con el consentimiento de los participantes, el cual se le proporcionara un cuestionario que ayudara a la investigación a lograr los objetivos propuestos. La investigación tiene como muestra a los representantes de las mypes del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Tupac Amaru – Manantay - Coronel Portillo.
- **Integridad científica:** En la investigación no se utilizará equipos mecánicos, dando a conocer que la investigación quedará en custodia, por un plazo de 5 años. La técnica de recolección de datos solo se utilizará para los datos pedidos en la encuesta.

- **Beneficencia no maleficencia:** La conducta del investigador en la presente investigación no representa ningún riesgo a la población. Lo que el investigador busca como objeto de la investigación es aportar conocimientos sobre control de inventarios y gestión de calidad a las mypes del sector comercio rubro ferretería de la Av. Túpac Amaru - Manantay.
- **Justicia:** Los investigadores deben emitir juicios racionales y reflexivos y tomar las precauciones necesarias para garantizar que los prejuicios y las restricciones sobre las habilidades y los conocimientos no provoquen ni toleren prácticas desleales. Se reconoce la justicia y la justicia para dar a todos los participantes el derecho a acceder a los resultados.

V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

Tabla 3: Características del control de inventario para la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru – Manantay - Coronel Portillo, 2021.

VARIABLE CONTROL DE INVENTARIO		
Control de inventario	N	%
La empresa puede identificar la mercadería disponible en el almacén.		
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	4	80%
Totalmente de acuerdo	1	20%
TOTAL	5	100%
La empresa conoce el valor total del inventario actualizado.		
Totalmente desacuerdo	4	80%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	1	20%
TOTAL	5	100%
La empresa conoce si existe falta de stock en el almacén.		
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	60%
Totalmente de acuerdo	2	40%
TOTAL	5	100%
La empresa sabe cuándo hay pérdidas de mercadería.		
Totalmente desacuerdo	4	80%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	1	20%
TOTAL	5	100%
La empresa presenta periódicamente inventarios.		

Totalmente desacuerdo	4	80%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	1	20%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	5	100%
La empresa presenta periódicamente reportes actualizados del stock.		
Totalmente desacuerdo	5	100%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	5	100%
La empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería de manera digital. (Software, Excel, Acces, otros)		
Totalmente desacuerdo	5	100%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	5	100%
La empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería mediante Kardex.		
Totalmente desacuerdo	5	100%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	5	100%
La empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería mediante cuadernos de registro.		
Totalmente desacuerdo	3	60%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	2	40%
TOTAL	5	100%
La empresa utiliza Kardex físico para el control de las		

existencias.		
Totalmente desacuerdo	5	100%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	5	100%
La empresa utiliza Kardex virtual para el control de las existencias.		
Totalmente desacuerdo	5	100%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	5	100%
La empresa realiza el inventario físico.		
Totalmente desacuerdo	5	100%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	5	100%
La empresa contrasta el inventario físico con el virtual.		
Totalmente desacuerdo	5	100%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	5	100%
La empresa realiza la codificación de los productos del almacén.		
Totalmente desacuerdo	5	100%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	5	100%
La empresa toma las medidas preventivas para el almacenamiento de los productos.		
Totalmente desacuerdo	0	0%

En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	5	100%
TOTAL	5	100%

La empresa almacena de acuerdo a su capacidad.

Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	5	100%
TOTAL	5	100%

La empresa almacena de acuerdo a su salida.

Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	5	100%
TOTAL	5	100%

VARIABLE GESTION DE CALIDAD

La empresa tiene la iniciativa de mejorar el proceso de su gestión de calidad.

Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	1	20%
Totalmente de acuerdo	4	80%
TOTAL	5	100%

La empresa ha optado por desarrollar la mejora continua para su gestión de calidad.

Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	1	20%
Totalmente de acuerdo	4	80%
TOTAL	5	100%

La empresa ha innovado con formas de mejorar sus procesos, de gestión de calidad.

Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	1	20%

Totalmente de acuerdo	4	80%
TOTAL	5	100%
La empresa ha innovado mejorando continuamente los procesos para la gestión de calidad.		
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	1	20%
Totalmente de acuerdo	4	80%
TOTAL	5	100%
La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Flujograma para su gestión de calidad.		
Totalmente desacuerdo	2	40%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	2	40%
Totalmente de acuerdo	1	20%
TOTAL	5	100%
La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Diagrama Ishikawa (Espina de Pescado) para su gestión de calidad.		
Totalmente desacuerdo	4	80%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	1	20%
TOTAL	5	100%
La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Hojas de verificación para su gestión de calidad.		
Totalmente desacuerdo	4	80%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	1	20%
TOTAL	5	100%
La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Control de Proceso para su gestión de calidad.		
Totalmente desacuerdo	4	80%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	1	20%

TOTAL	5	100%
La empresa conoce los beneficios de las herramientas de calidad.		
Totalmente desacuerdo	3	60%
En desacuerdo	1	20%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	1	20%
TOTAL	5	100%
Los trabajadores del área de almacén se involucran para preservar de manera adecuada los materiales.		
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	5	100%
TOTAL	5	100%
Los trabajadores del almacén colaboran participando en la gestión de calidad.		
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	5	100%
TOTAL	5	100%
Los trabajadores demuestran capacidad de organización en el área de almacén.		
Totalmente desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru – Manantay - Coronel Portillo, 2021.

A. VARIABLE CONTROL DE INVENTARIOS

Tabla 4

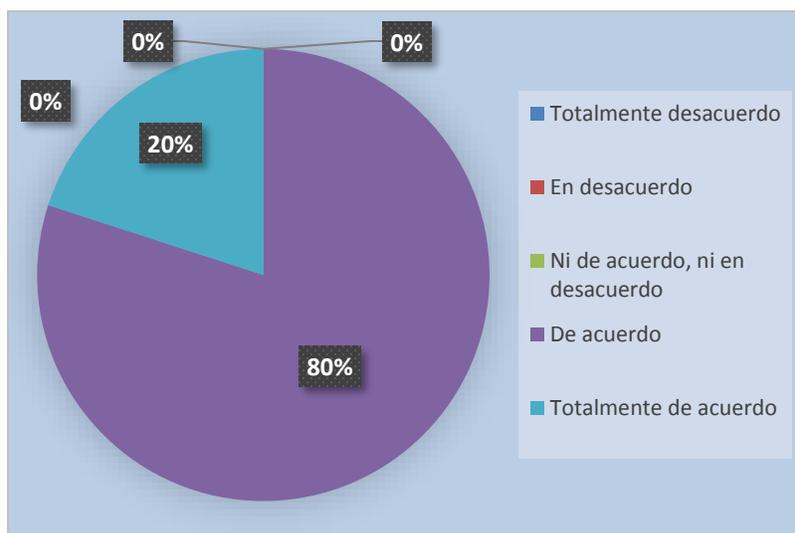
La empresa puede identificar la mercadería disponible en el almacén.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	En desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	De acuerdo	4	80.00	80.00	80.00
	Totalmente de acuerdo	1	20.00	20.00	100.00
	TOTAL		5	100.00	100.00

Fuente: Información recopilada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 1

La empresa puede identificar la mercadería disponible en el almacén.



Fuente: Tabla 4

Interpretación: Según los datos obtenidos el 80% de los encargados indican que, están de acuerdo que la empresa puede identificar la mercadería disponible en el almacén y el 20% indica que está totalmente de acuerdo.

Tabla 5

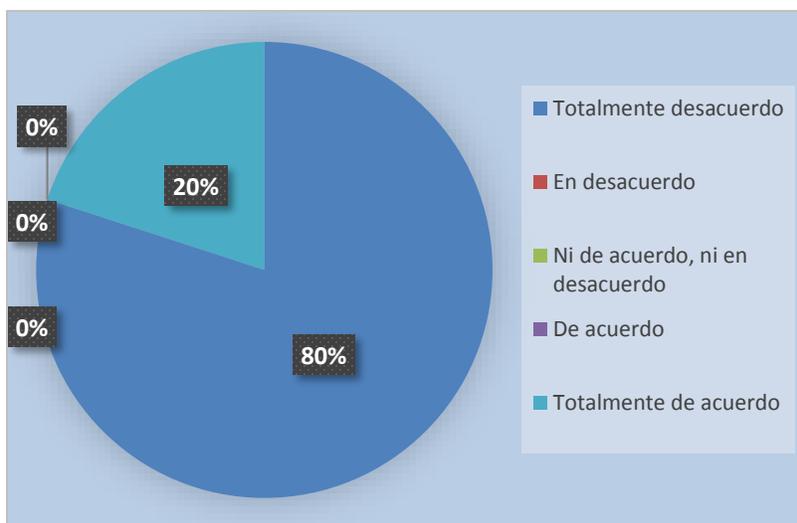
La empresa conoce el valor total del inventario actualizado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	4	80.00	80.00	80.00
En desacuerdo	0	0.00	0.00	80.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	80.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	80.00
Totalmente de acuerdo	1	20.00	20.00	100.00
TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Información recopilada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 2

La empresa conoce el valor total del inventario actualizado.



Fuente: Tabla 5

Interpretación: Según los datos obtenidos el 80% de los encargados indican que, están totalmente en desacuerdo que la empresa conoce el valor total del inventario actualizado y el 20% indica que está totalmente de acuerdo.

Tabla 6

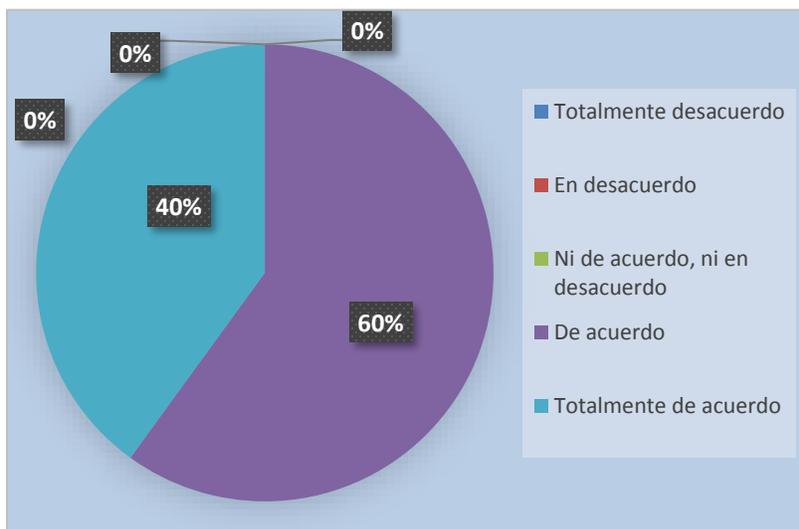
La empresa conoce si existe falta de stock en el almacén.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
De acuerdo	3	60.00	60.00	60.00
Totalmente de acuerdo	2	40.00	40.00	100.00
TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 3

La empresa conoce si existe falta de stock en el almacén.



Fuente: Tabla 6

Interpretación: Según los datos obtenidos el 60% de los encargados indican que, están de acuerdo que la empresa conoce si existe falta de stock en el almacén y el 40% indica que está totalmente de acuerdo.

Tabla 7.

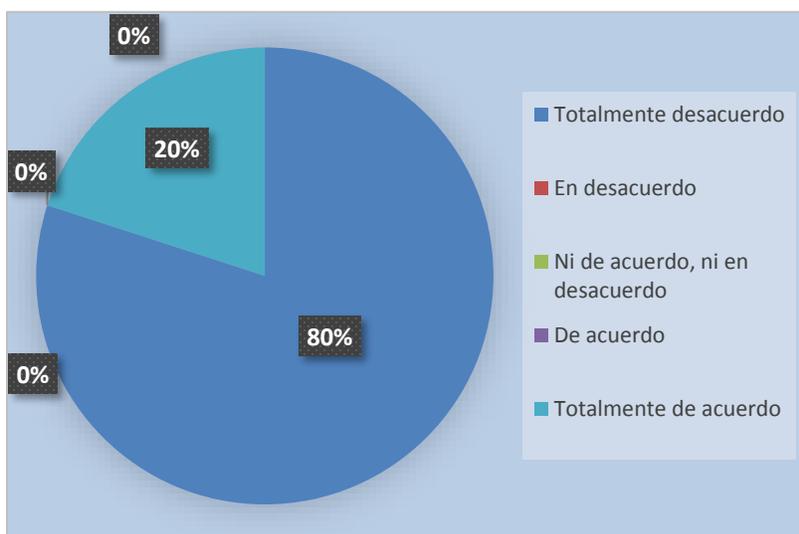
La empresa sabe cuándo hay pérdidas de mercadería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	En desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	De acuerdo	3	60.00	60.00	60.00
	Totalmente de acuerdo	2	40.00	40.00	100.00
	TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 4

La empresa sabe cuándo hay pérdidas de mercadería.



Fuente: Tabla 7

Interpretación: Según los datos obtenidos el 80% de los encargados indican que, están totalmente en desacuerdo que la empresa sabe cuándo hay pérdidas de mercadería y el 20% indica que está totalmente de acuerdo.

Tabla 8.

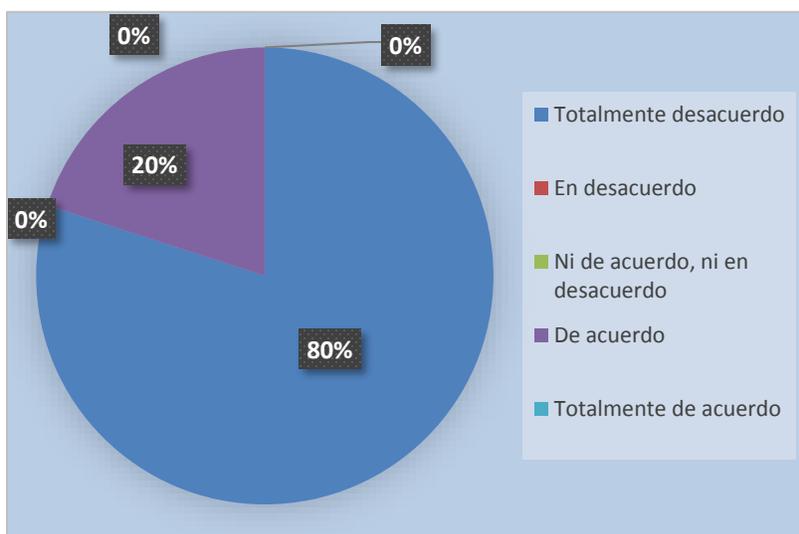
La empresa presenta periódicamente inventarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	4	80.00	80.00	80.00
En desacuerdo	0	0.00	0.00	80.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	80.00
De acuerdo	1	20.00	20.00	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	
TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 5

La empresa presenta periódicamente inventarios.



Fuente: Tabla 8

Interpretación: Según los datos obtenidos el 80% de los encargados indican que, están totalmente en desacuerdo que la empresa presenta periódicamente inventarios y el 20% indica que está de acuerdo.

Tabla 9.

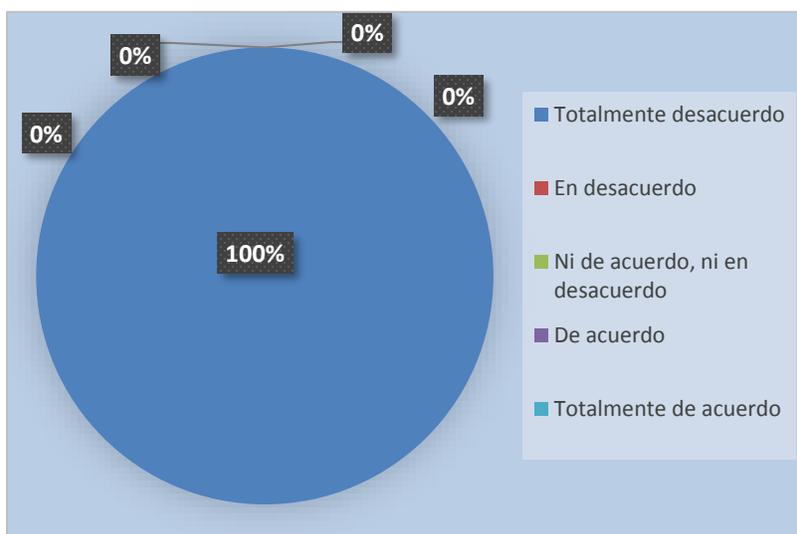
La empresa presenta periódicamente reportes actualizados del stock.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	5	100.00	100.00	100.00
	En desacuerdo	0	0.00	0.00	
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	
	De acuerdo	0	0.00	0.00	
	Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	
	TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 6

La empresa presenta periódicamente reportes actualizados del stock.



Fuente:Tabla 9

Interpretación: Según los datos obtenidos el 100% de los encargados indican que, están totalmente en desacuerdo que la empresa presenta periódicamente reportes actualizados del stock.

Tabla10

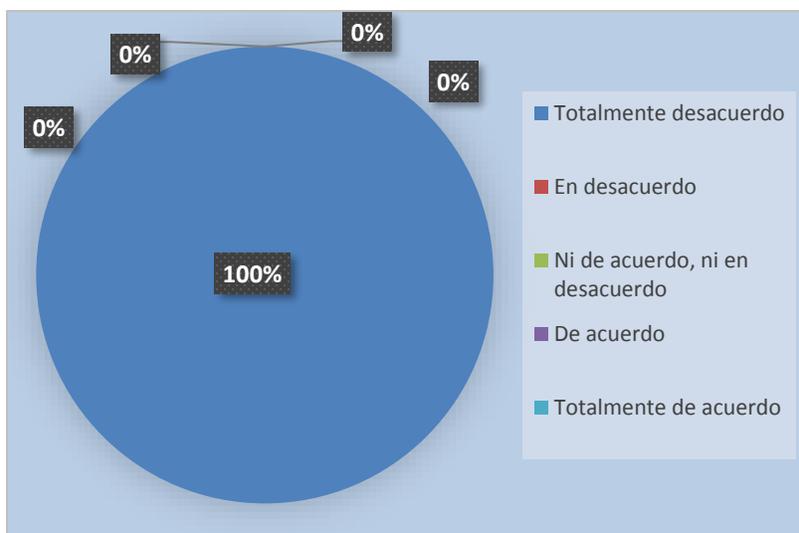
***La empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería de manera digital.
(Software, Excel, Acces, otros)***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Totalmente desacuerdo	5	100.00	100.00	100.00	
	En desacuerdo	0	0.00	0.00		
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00		
	De acuerdo	0	0.00	0.00		
	Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00		
	TOTAL		5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Tupac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 7

***La empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería de manera digital.
(Software, Excel, Acces, otros)***



Fuente: Tabla 10

Interpretación: Según los datos obtenidos el 100% de los encargados indican que, están totalmente en desacuerdo que la empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería de manera digital. (Software, Excel, Acces, otros).

Tabla 11

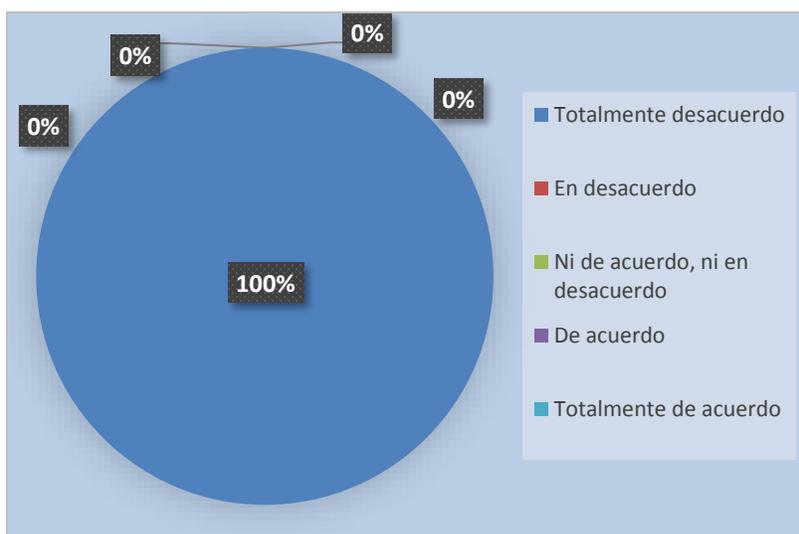
La empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería mediante Kardex.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	5	100.00	100.00	100.00
	En desacuerdo	0	0.00	0.00	
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	
	De acuerdo	0	0.00	0.00	
	Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	
	TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Tupac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 8

La empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería mediante Kardex.



Fuente: Tabla 11

Interpretación: Según los datos obtenidos el 100% de los encargados indican que, están totalmente en desacuerdo que la empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería mediante Kardex.

Tabla 12.

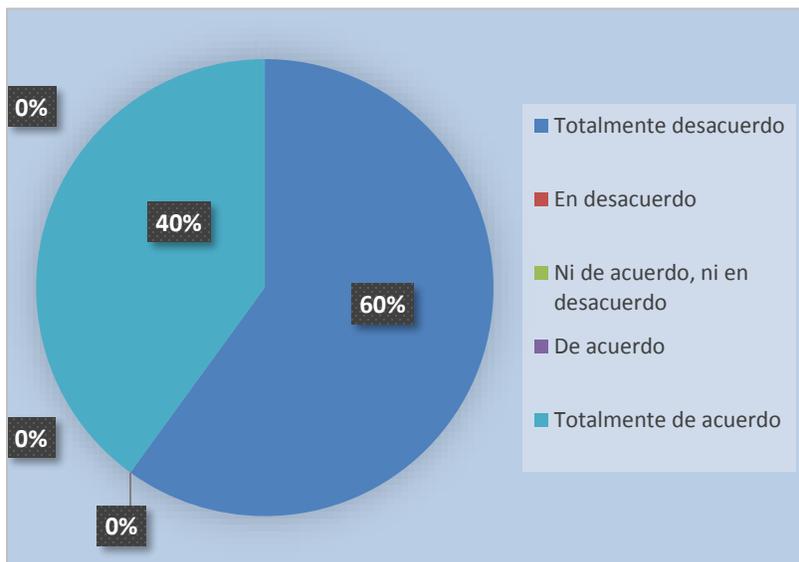
La empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería mediante cuadernos de registro.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	3	60.00	60.00	60.00
En desacuerdo	0	0.00	0.00	60.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	60.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	60.00
Totalmente de acuerdo	2	40.00	40.00	100.00
TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Tupac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 9.

La empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería mediante cuadernos de registro.



Fuente: Tabla 12

Interpretación: Según los datos obtenidos el 60% de los encargados indican que, están totalmente en desacuerdo que la empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería mediante cuadernos de registro y el 40% indica que está totalmente de acuerdo.

Tabla 13

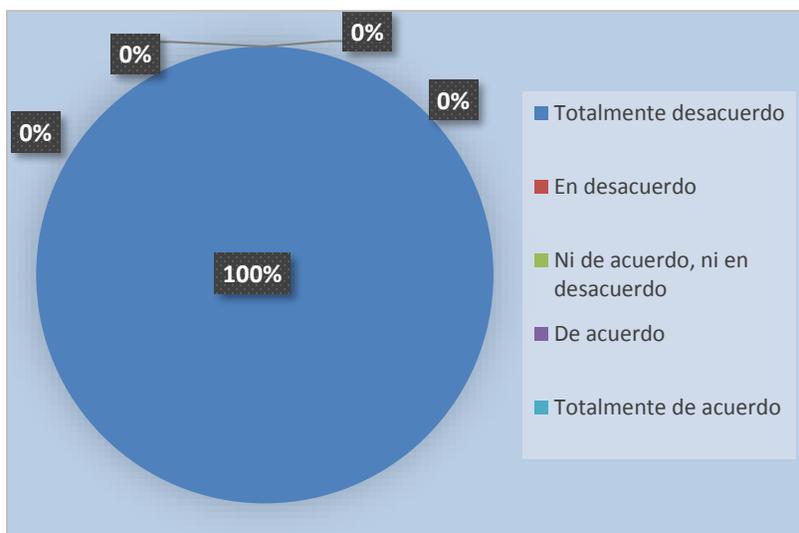
La empresa utiliza Kardex físico para el control de las existencias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	5	100.00	100.00	100.00
En desacuerdo	0	0.00	0.00	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	
De acuerdo	0	0.00	0.00	
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	
TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Tupac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 10

La empresa utiliza Kardex físico para el control de las existencias.



Fuente: Tabla 13

Interpretación: Según los datos obtenidos el 100% de los encargados indican que, están totalmente en desacuerdo que la empresa utiliza Kardex físico para el control de las existencias.

Tabla 14

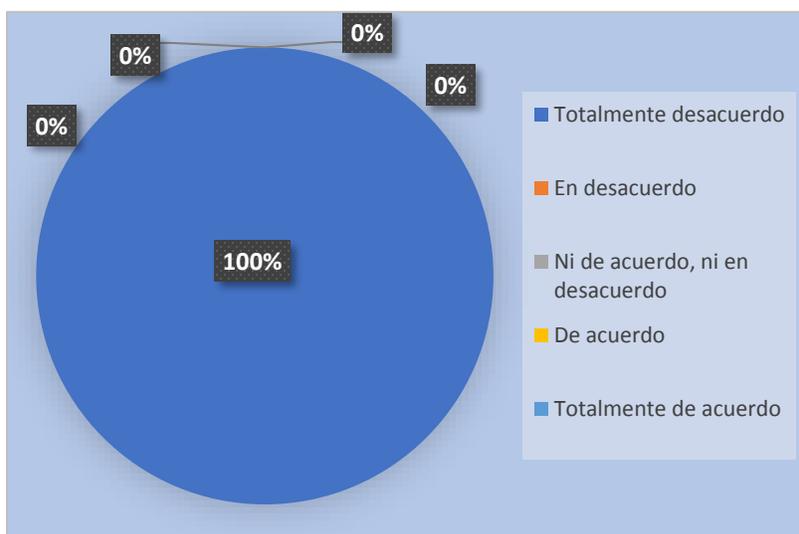
La empresa utiliza Kardex virtual para el control de las existencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	5	100.00	100.00	100.00
	En desacuerdo	0	0.00	0.00	
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	
	De acuerdo	0	0.00	0.00	
	Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	
	TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Tupac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 11

La empresa utiliza Kardex virtual para el control de las existencias.



Fuente: Tabla 14

Interpretación: Según los datos obtenidos el 100% de los encargados indican que, están totalmente en desacuerdo que la empresa utiliza Kardex virtual para el control de las existencias.

Tabla 15

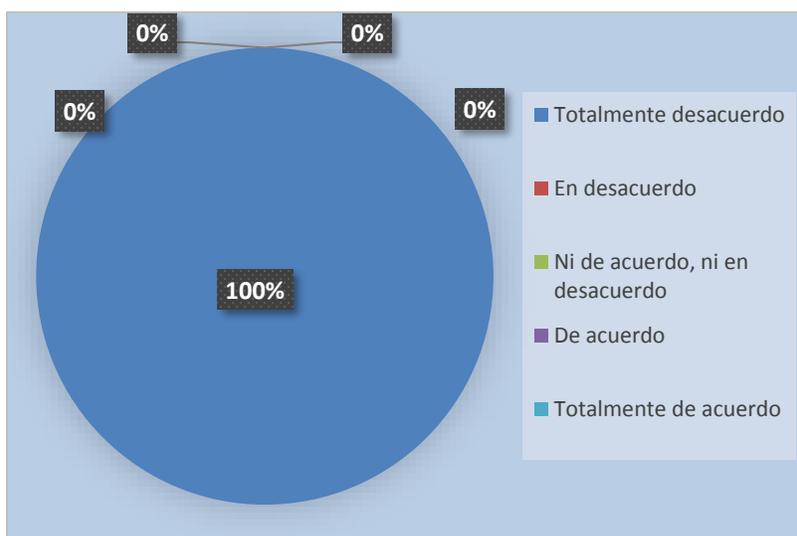
La empresa realiza el inventario físico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	5	100.00	100.00	100.00
En desacuerdo	0	0.00	0.00	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	
De acuerdo	0	0.00	0.00	
Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	
TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 12

La empresa realiza el inventario físico.



Fuente: Tabla 15

Interpretación: Según los datos obtenidos el 100% de los encargados indican que, están Totalmente en desacuerdo que la empresa realiza el inventario físico.

Tabla 16

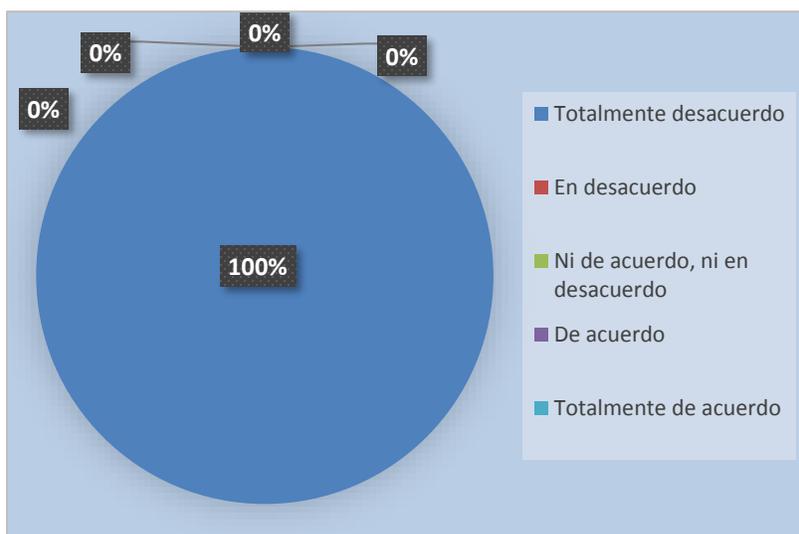
La empresa contrasta el inventario físico con el virtual.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	5	100.00	100.00	100.00
	En desacuerdo	0	0.00	0.00	
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	
	De acuerdo	0	0.00	0.00	
	Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	
	TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 13

La empresa contrasta el inventario físico con el virtual.



Fuente: Tabla 16

Interpretación: Según los datos obtenidos el 100% de los encargados indican que, están totalmente en desacuerdo que la empresa contrasta el inventario físico con el virtual.

Tabla 17

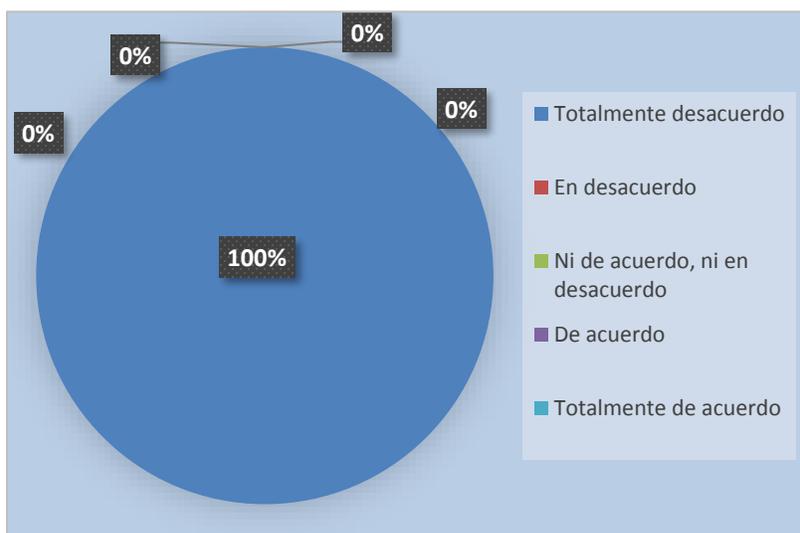
La empresa realiza la codificación de los productos del almacén.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	5	100.00	100.00	100.00
	En desacuerdo	0	0.00	0.00	
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	
	De acuerdo	0	0.00	0.00	
	Totalmente de acuerdo	0	0.00	0.00	
	TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Tupac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 14

La empresa realiza la codificación de los productos del almacén.



Fuente: Tabla 17

Interpretación: Según los datos obtenidos el 100% de los encargados indican que, están totalmente en desacuerdo que la empresa realiza la codificación de los productos del almacén.

Tabla 18

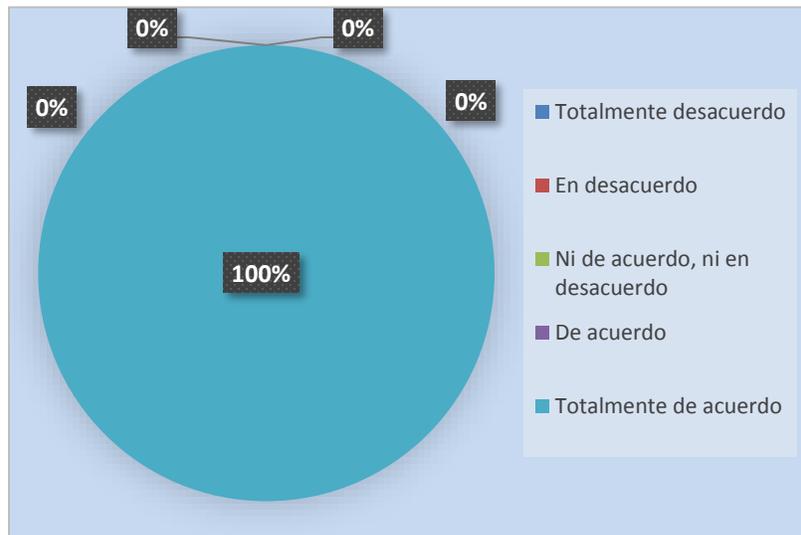
La empresa toma las medidas preventivas para el almacenamiento de los productos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	En desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	De acuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	Totalmente de acuerdo	5	100.00	100.00	100.00
	TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 15

La empresa toma las medidas preventivas para el almacenamiento de los productos.



Fuente: Tabla 18

Interpretación: Según los datos obtenidos el 100% de los encargados indican que, están totalmente de acuerdo que la empresa toma las medidas preventivas para el almacenamiento de los productos.

Tabla 19

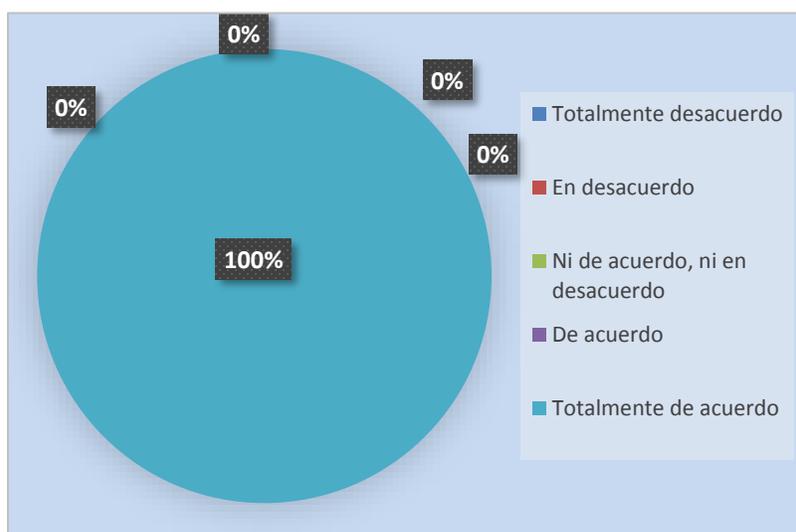
La empresa almacena de acuerdo a su capacidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	En desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	De acuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	Totalmente de acuerdo	5	100.00	100.00	100.00
	TOTAL		5	100.00	100.00

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Tupac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 16

La empresa almacena de acuerdo a su capacidad.



Fuente: Tabla 19

Interpretación: Según los datos obtenidos el 100% de los encargados indican que, están totalmente de acuerdo que la empresa almacena de acuerdo a su capacidad.

Tabla 20

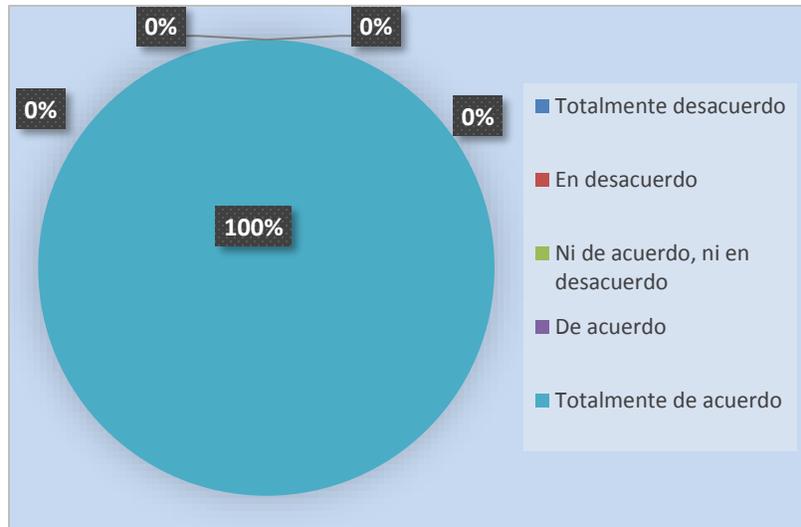
La empresa almacena de acuerdo a su salida.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	0.00
Totalmente de acuerdo	5	100.00	100.00	100.00
TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Tabla 17

La empresa almacena de acuerdo a su salida.



Fuente: Tabla 20

Interpretación: Según los datos obtenidos el 100% de los encargados indican que, están totalmente de acuerdo que la empresa almacena de acuerdo a su salida.

VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla 21.

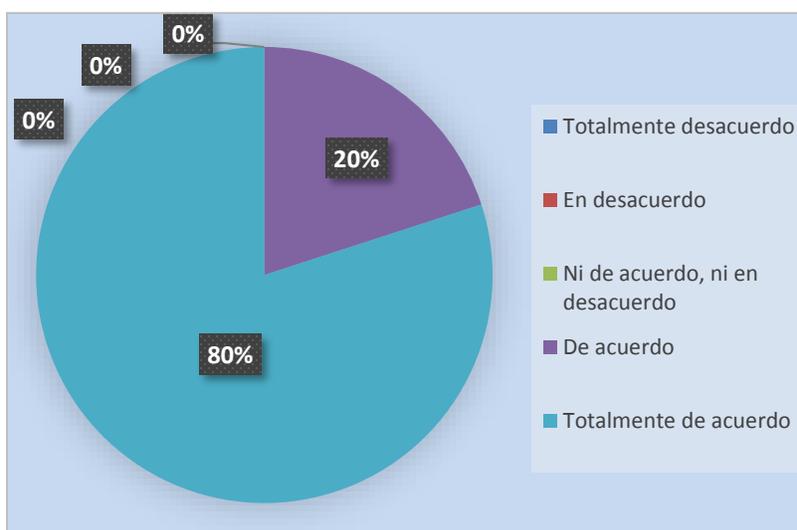
La empresa tiene la iniciativa de mejorar el proceso de su gestión de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	En desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	De acuerdo	1	20.00	20.00	20.00
	Totalmente de acuerdo	4	80.00	80.00	100.00
	TOTAL		5	100.00	100.00

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 18

La empresa tiene la iniciativa de mejorar el proceso de su gestión de calidad.



Fuente: Tabla 21

Interpretación: Según los datos obtenidos el 80% de los encargados indican que, están totalmente de acuerdo que la empresa tiene la iniciativa de mejorar el proceso de su gestión de calidad y el 20% indica que está de acuerdo.

Tabla 22

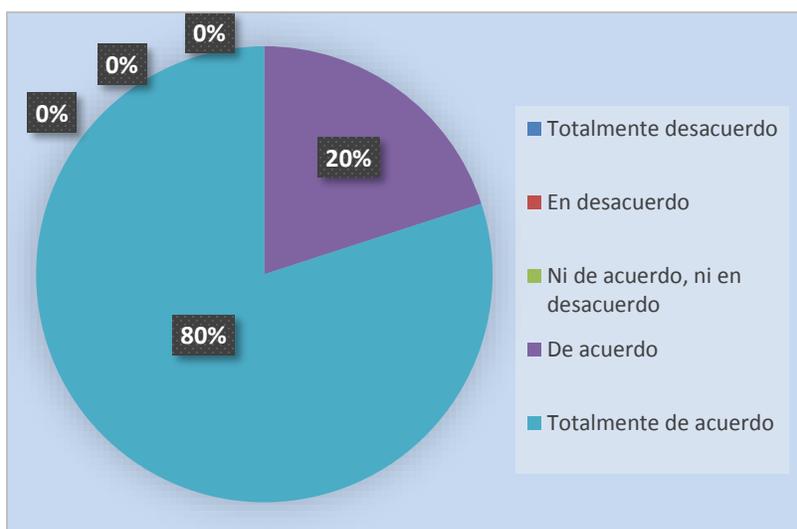
La empresa ha optado por desarrollar la mejora continua para su gestión de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	En desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	De acuerdo	1	20.00	20.00	20.00
	Totalmente de acuerdo	4	80.00	80.00	100.00
	TOTAL		5	100.00	100.00

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 19

La empresa ha optado por desarrollar la mejora continua para su gestión de calidad.



Fuente: Tabla 22

Interpretación: Según los datos obtenidos el 80% de los encargados indican que, están totalmente de acuerdo que la empresa ha optado por desarrollar la mejora continua para su gestión de calidad y el 20% indica que está de acuerdo.

Tabla 23

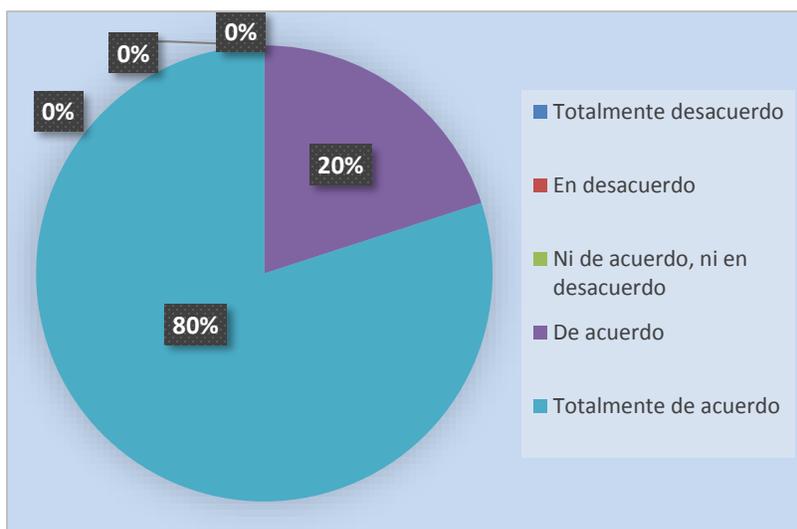
La empresa ha innovado con formas de mejorar sus procesos, de gestión de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	En desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	De acuerdo	1	20.00	20.00	20.00
	Totalmente de acuerdo	4	80.00	80.00	100.00
	TOTAL		5	100.00	100.00

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 20

La empresa ha innovado con formas de mejorar sus procesos, de gestión de calidad.



Fuente: Tabla 23

Interpretación: Según los datos obtenidos el 80% de los encargados indican que, están totalmente de acuerdo que la empresa ha innovado con formas de mejorar sus procesos, de gestión de calidad y el 20% indica que está de acuerdo.

Tabla 24

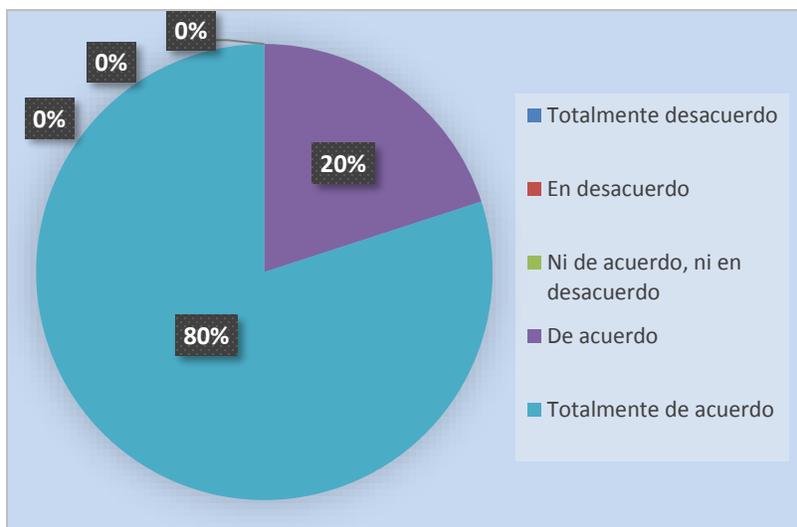
La empresa ha innovado mejorando continuamente los procesos para la gestión de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	En desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	De acuerdo	1	20.00	20.00	20.00
	Totalmente de acuerdo	4	80.00	80.00	100.00
	TOTAL		5	100.00	100.00

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 21

La empresa ha innovado mejorando continuamente los procesos para la gestión de calidad.



Fuente: Tabla 24

Interpretación: Según los datos obtenidos el 80% de los encargados indican que, están totalmente de acuerdo que la empresa ha innovado mejorando continuamente los procesos para la gestión de calidad y el 20% indica que está de acuerdo.

Tabla 25

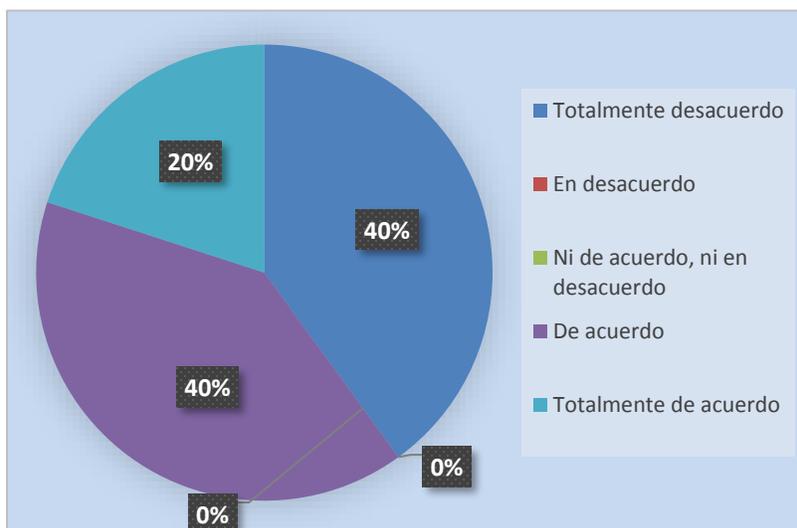
La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Flujograma para su gestión de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	2	40.00	40.00	40.00
	En desacuerdo	0	0.00	0.00	40.00
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	40.00
	De acuerdo	2	40.00	40.00	80.00
	Totalmente de acuerdo	1	20.00	20.00	100.00
	TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 22

La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Flujograma para su gestión de calidad.



Fuente: Tabla 25

Interpretación: Según los datos obtenidos el 40% de los encargados indican que, están totalmente en desacuerdo que la empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Flujograma para su gestión de calidad, el 40% indica que está de acuerdo y el 20% indica que está totalmente de acuerdo.

Tabla 26

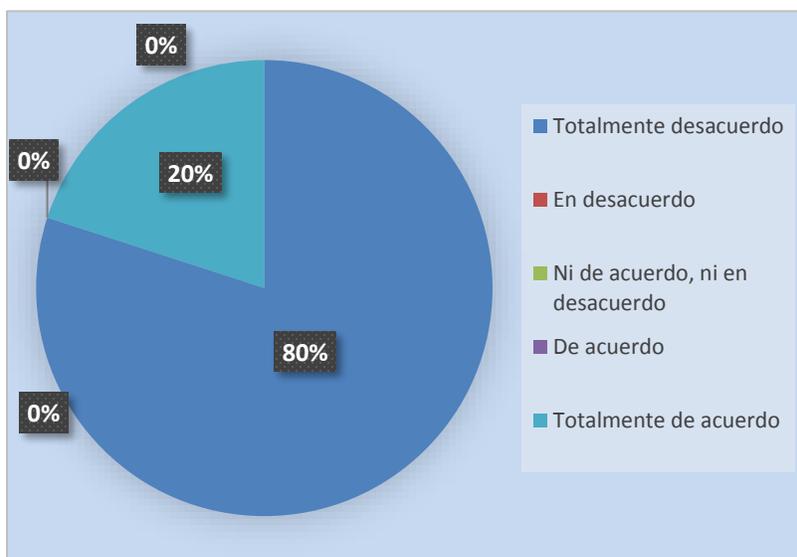
La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Diagrama Ishikawa (Espina de Pescado) para su gestión de calidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	4	80.00	80.00	80.00
En desacuerdo	0	0.00	0.00	80.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	80.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	80.00
Totalmente de acuerdo	1	20.00	20.00	100.00
TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 23

La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Diagrama Ishikawa (Espina de Pescado) para su gestión de calidad.



Fuente: Tabla 26

Interpretación: Según los datos obtenidos el 80% de los encargados indican que, están totalmente en desacuerdo que la empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Diagrama Ishikawa (Espina de Pescado) para su gestión de calidad. y el 20% indica que está totalmente de acuerdo.

Tabla 27

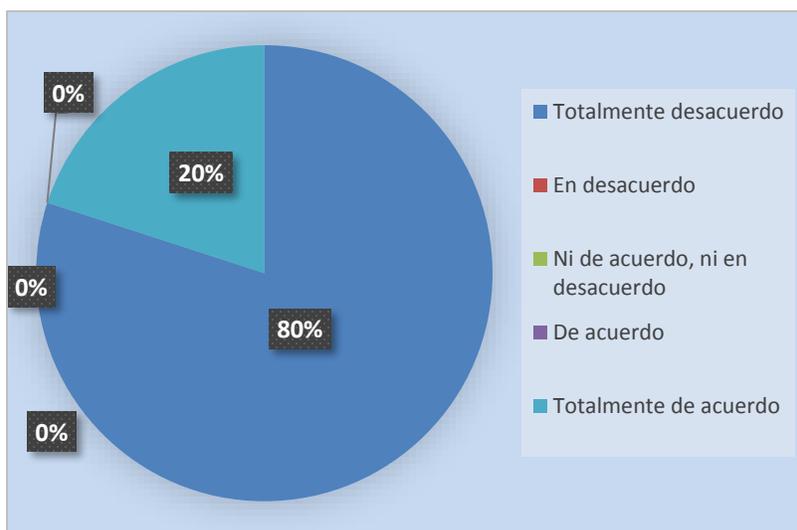
La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Hojas de verificación para su gestión de calidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	4	80.00	80.00	80.00
En desacuerdo	0	0.00	0.00	80.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	80.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	80.00
Totalmente de acuerdo	1	20.00	20.00	100.00
TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021

Figura 24

La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Hojas de verificación para su gestión de calidad.



Fuente: Tabla 27

Interpretación: Según los datos obtenidos el 80% de los encargados indican que, están totalmente en desacuerdo que la empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Hojas de verificación para su gestión de calidad y el 20% indica que está totalmente de acuerdo.

Tabla 28

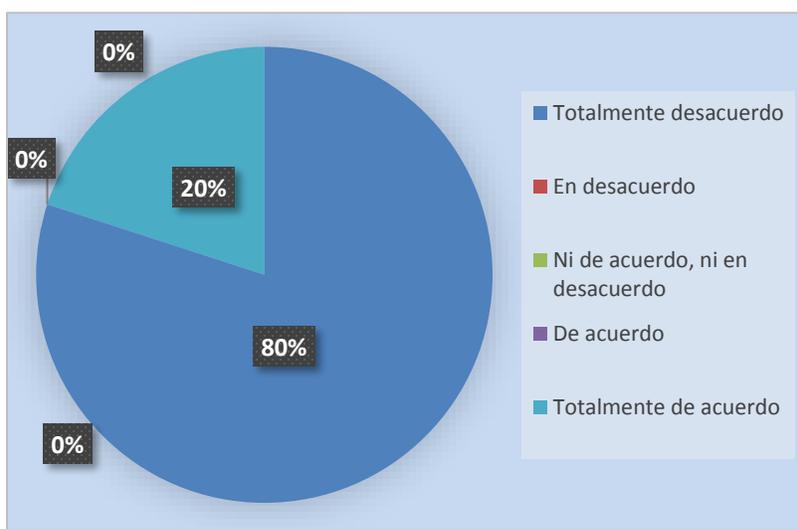
La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Control de Proceso para su gestión de calidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	4	80.00	80.00	80.00
En desacuerdo	0	0.00	0.00	80.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	80.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	80.00
Totalmente de acuerdo	1	20.00	20.00	100.00
TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 25

La empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Control de Proceso para su gestión de calidad.



Fuente: Tabla 28

Interpretación: Según los datos obtenidos el 80% de los encargados indican que, están totalmente en desacuerdo que la empresa tiene conocimiento del uso de la herramienta Control de Proceso para su gestión de calidad y el 20% indica que está totalmente de acuerdo.

Tabla 29.

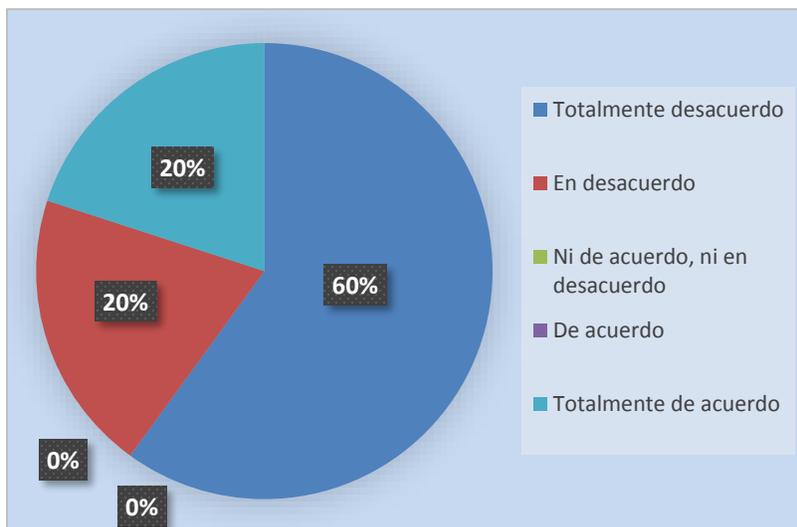
La empresa conoce los beneficios de las herramientas de calidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	3	60.00	60.00	60.00
En desacuerdo	1	20.00	20.00	80.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	80.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	80.00
Totalmente de acuerdo	1	20.00	20.00	100.00
TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 26

La empresa conoce los beneficios de las herramientas de calidad.



Fuente: Tabla 29

Interpretación: Según los datos obtenidos el 60% de los encargados indican que, están totalmente en desacuerdo que la empresa conoce los beneficios de las herramientas de calidad, el 20% indica que está en desacuerdo y el 20% indica que está totalmente de acuerdo.

Tabla 30

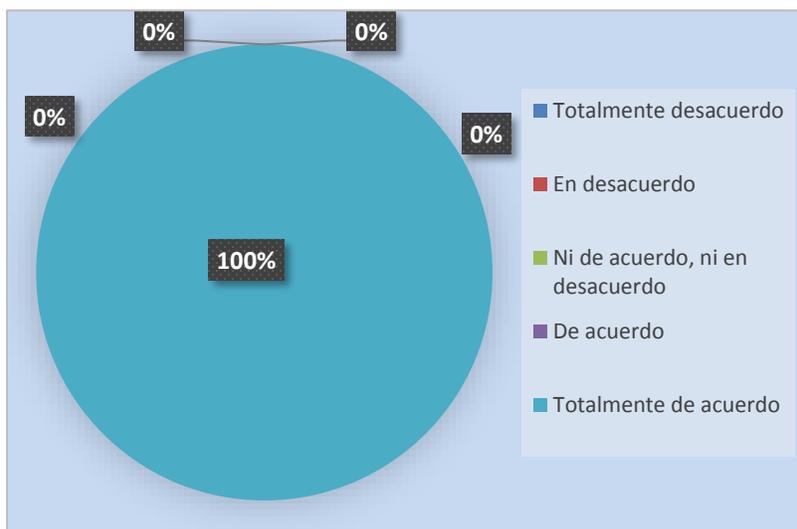
Los trabajadores del área de almacén se involucran para preservar de manera adecuada los materiales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	En desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	De acuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	Totalmente de acuerdo	5	100.00	100.00	100.00
	TOTAL		5	100.00	100.00

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 27

Los trabajadores del área de almacén se involucran para preservar de manera adecuada los materiales.



Fuente: Tabla 30

Interpretación: Según los datos obtenidos el 100% de los encargados indican que, están totalmente de acuerdo que los trabajadores del área de almacén se involucran para preservar de manera adecuada los materiales.

Tabla 31

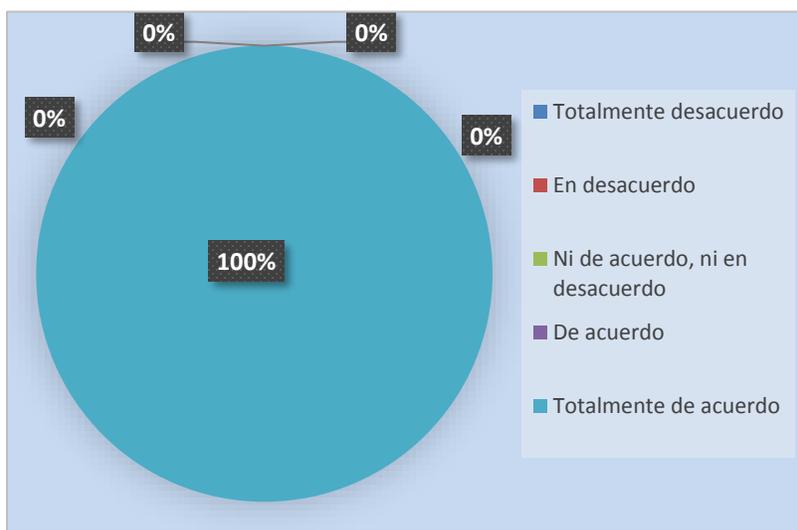
Los trabajadores del almacén colaboran participando en la gestión de calidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
De acuerdo	0	0.00	0.00	0.00
Totalmente de acuerdo	5	100.00	100.00	100.00
TOTAL	5	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Tupac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 28

Los trabajadores del almacén colaboran participando en la gestión de calidad.



Fuente: Tabla 31

Interpretación: Según los datos obtenidos el 100% de los encargados indican que, están totalmente de acuerdo que los trabajadores del almacén colaboran participando en la gestión de calidad.

Tabla 32

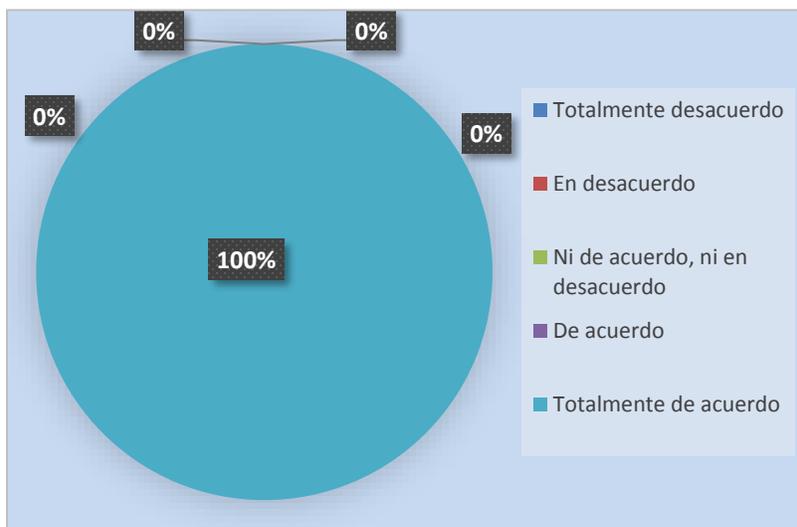
Los trabajadores demuestran capacidad de organización en el área de almacén.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	En desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	De acuerdo	0	0.00	0.00	0.00
	Totalmente de acuerdo	5	100.00	100.00	100.00
	TOTAL		5	100.00	100.00

Fuente: Encuesta realizada a los encargados de las ferreterías de la Av. Túpac Amaru del Distrito de Manantay - 2021.

Figura 29

Los trabajadores demuestran capacidad de organización en el área de almacén.



Fuente: Tabla 32

Interpretación: Según los datos obtenidos el 100% de los encargados indican que, están totalmente de acuerdo que los trabajadores demuestran capacidad de organización en el área de almacén.

5.2. Análisis de resultado

Objetivo general: Determinar la propuesta de mejora del control de inventario para la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru -Manantay - Coronel Portillo, 2021.

La empresa conoce el valor total del inventario actualizado, del total de los encuestados el 80% indican que están totalmente en desacuerdo, eso quiere decir que no tienen conocimiento del valor total del inventario actualizado, por no contar con un algún registro en que ayude al control o por no usar las herramientas tecnológicas que tienen a la mano, respuesta que concuerda con Villanueva (2017), la empresa no cuenta con un sistema de control de inventarios definido, lo cual ha conllevado a malos manejos de los inventarios que repercuten en pérdidas económicas por “robos hormiga” y deterioro de mercancía, en caos y desorden en los registros contables con incidencia tributaria y perdidas de ventas por no contar con un stocks adecuado para despachar. Según Sierra (2015), donde menciona en su libro que para definir el Control de inventarios debemos definir primero que es “inventario”, que un grupo de diferentes productos que una empresa tiene en stock, lo que entendemos por "control" es que un pedido o un pedido puede tener diferentes procesos o situaciones. Por lo tanto, la gestión de inventario es el orden de los recursos comerciales.

La empresa conoce si existe falta de stock en el almacén, donde el 60% de los encuestados indican que la empresa está de acuerdo que conoce si existe falta de stock en el almacén, la mayoría aduce que si conoce, pero realmente en la diversidad de sus productos no pudieran controlarlo a simple vista, teniendo la necesidad de controlarlo de alguna manera, siendo la mejor opción de manera digital, respuesta que esta de acuerdo con Garofalo y Zurita (2020), donde indican que no se realiza una constatación física de las

existencias por lo cual en diversas ocasiones se ha presentado solicitudes de suministros que no se pueden dar cumplimiento esto debido a que no se encuentran disponibles en existencias. El inventario representa los materiales que tiene una empresa, generalmente recursos que no están en uso en un momento dado, en previsión de la demanda futura. (Garzo V., 2009, p.22).

Objetivo específico 1: Determinar el control de inventario en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru – Manantay - Coronel Portillo, 2021.

La empresa puede identificar la mercadería disponible en el almacén, donde el 80% de los encuestados indican que están de acuerdo en poder identificar si la mercadería está disponible en el almacén, donde discrepamos ya que encontramos que la realidad muestra la diversidad de los productos siendo muy difícil el control a simple vista, respuesta que esta de acuerdo con Villanueva (2017), la falta de un sistema de control bien estructurado, donde los lineamientos que rigen la gestión de la empresa estén debidamente documentados para ser de aplicación universal y que estos puedan ser evaluados o medidos a través de parámetros establecidos por la administración según los objetivos de la empresa; ha estado llevando a la entidad a irreparables pérdidas de dinero, mercadería, clientes y tiempo, en resumen afectando gravemente a las utilidades de la empresa. El almacenamiento son los lugares donde se almacenan diferentes tipos de mercancías. Están gestionados por la política de inventario. (Garzo V., 2009, p.21).

La empresa sabe cuándo hay pérdidas de mercadería, donde el 80% de los encuestados señalan que están totalmente en desacuerdo en saber cuándo hay pérdidas de mercadería, encontrándose con la realidad de no poder controlar a simple vista, respuesta

que esta de acuerdo con Villanueva (2017), el sistema informativo de registro de inventarios no se encuentra actualizado, por lo cual al encontrarse diferencias de este en el stock físico se tiene por practica realizar ajustes que consisten en dar salida a los artículos faltantes sin la debida documentación sustentadora, con el objetivo de hacer coincidir el stock físico y computarizado. El inventario representa los materiales que tiene una empresa, generalmente recursos que no están en uso en un momento dado, en previsión de la demanda futura.

(Garzo V., 2009, p.22)

La empresa presenta periódicamente inventarios, donde el 80% de los encuestados afirman que están totalmente desacuerdo que la empresa presenté periódicamente inventarios, encontrando que las empresas no realizan inventarios en ningún momento, respuesta que concuerda con Garofalo y Zurita (2020), la institución no cuenta con un registro actualizado de sus inventarios por lo que al momento de proporcionar información para registrar en los estados financieros no se tiene certeza del valor real de existencias generando una mala gestión financiera. El inventario representa los materiales que tiene una empresa, generalmente recursos que no están en uso en un momento dado, en previsión de la demanda futura. (Garzo V., 2009, p.22).

La empresa registra y controla las entradas y salidas de mercadería mediante cuadernos de registro, el 60% señalan que están en total desacuerdo que la empresa registre y controle las entradas y salidas de las mercaderías mediante cuadernos de registros, donde encontramos que la mayoría no registra en estos cuadernos ni en algún otro sitio, aduciendo que no necesitan controlar por ser empresas familiares y todo lo controlan a simple vista, respuesta que está de acuerdo con Rivas (2021), el control de ingreso de insumos, es calificado como regular en un 15,4% mientras que un 84,6% de los trabajadores

lo califica como deficiente, eso lleva a asumir que el proceso no puede ser percibido como optimo, puesto que no se están cumpliendo los procedimientos de verificación y registro de ingresos. Alfonso (2013), El control de inventarios es un elemento muy importante para el desarrollo, tanto en grandes empresas como en pequeñas y medianas; una mala administración, puede ser la culpable de generar clientes descontentos por el no cumplimiento de la demanda, además de ocasionar problemas financieros que pueden llevar a la compañía a la quiebra.

La empresa realiza el inventario físico, el 100% de los encuestados señalan que están totalmente desacuerdo que la empresa realice inventario físico, respuesta que está de acuerdo con Aizaga y Iza (2018), señala que el análisis realizado al área de bodega representa una debilidad para la empresa, debido a las falencias detectadas en cada uno de los procesos de adquisiciones, y toma física del inventario, las cuales generan una información contable financiera poco confiable. Según Sierra (2015), donde menciona en su libro que para definir el Control de inventarios debemos definir primero que es “inventario”, que un grupo de diferentes productos que una empresa tiene en stock, lo que entendemos por "control" es que un pedido o un pedido puede tener diferentes procesos o situaciones. Por lo tanto, la gestión de inventario es el orden de los recursos comerciales.

La empresa toma las medidas preventivas para el almacenamiento de los productos, el total de las empresas indicaron que están totalmente de acuerdo que la empresa toma las medidas preventivas para el almacenamiento de los productos, respuesta que difiere con Rivas (2021), se puede indagar que la mayoría de colaboradores, es decir el 76,9% de encuestados; perciben que la fase de almacenamiento de insumos se realiza de forma Regular, por otro lado, un 23,1% de los encuestados lo califica como Deficiente.

Estas calificaciones se dan ya que, en esta fase, si bien es cierto que algunos trabajadores poseen mayor conocimiento sobre el manejo de los insumos, por el mismo hecho que tienen más trayectoria en la empresa, no es suficiente y adecuado para calificar el proceso al 100%. El diseño del almacén debe ser tal que requiera un esfuerzo mínimo para operar. Para hacer esto, debe mantenerse al mínimo. Finalmente, los almacenes deben ser lo más flexibles posible en su estructura y estructura para que puedan adaptarse a las necesidades cambiantes a lo largo del tiempo. (Garzo V., 2009, p.21).

Objetivo específico 2: Identificar las características de la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru – Manantay - Coronel Portillo, 2021.

La empresa tiene la iniciativa de mejorar el proceso de su gestión de calidad, el total de las empresas indican que tienen iniciativa para mejorar el proceso de gestión de calidad, respuesta que concuerda con Aizaga y Iza (2018), Para lograr un control eficiente es importante contar con una herramienta que ayude a hacerlo de manera más eficaz, es importante establecer las mejores prácticas al momento de planear y ejecutar el proceso y sobre todo que existan políticas de monitoreo y revisión constante que permitan mejorar. Cortes (2017), Comúnmente se tiene la idea que la calidad solo es responsabilidad de dirección de la empresa, y que el trabajador solo debe realizar el trabajo que se le asigne.

La empresa ha innovado mejorando continuamente los procesos para la gestión de calidad, el total de las empresas indican que la empresa ha innovado mejorando continuamente los procesos para la gestión de calidad, respuesta que concuerda con Aizaga e Iza (2018), capacitación requiere cada uno de los empleados específicamente en el área de inventario, para que de esta manera se pueda tener un mayor control, rotación con todos los

productos que comercializa dicha empresa. Figuerola (2014), “La mejora de procesos es esencial para los negocios en un clima de alta competencia, rivalidad del mercado y una economía globalizada. La identificación de los procesos en el negocio que pueden ser mejorados, obteniendo un entendimiento de los procesos eficientes y eficaces, ayuda a la organización a crecer y expandirse” (p. 1).

La empresa conoce los beneficios de las herramientas de calidad, la mayoría de las empresas no conocen los beneficios de las herramientas de calidad, respuesta que difiere con Aizaga e Iza (2018), donde el autor encuentra que la planeación y programación nos ayuda tener un control más exacto sobre todas las variables que inciden en el proceso, y facilita la determinación de las que afectan al sistema, ubicar el cuello de botella del proceso, y la organización de qué, cuándo y cuánto producir. Utilizar periódicamente herramientas como el mejoramiento de procesos, el cual permite manejar altos niveles de calidad, aumentar la competitividad, disminuir costos e incrementar la rentabilidad, orientando siempre los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Según Ramos (2018), las herramientas de calidad generalmente son utilizadas para medir definir, analizar y así mismo para proponer soluciones a los problemas que se presentan en las organizaciones y que contantemente interfieren en el rendimiento y los resultados del esfuerzo de dichas organizaciones.

Objetivo específico 03: Realizar la propuesta de mejora del control de inventario para la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru – Manantay - Coronel Portillo, 2021

De acuerdo a lo encontrado con la encuesta desarrollada, podemos mencionar que las empresas de ferretería tienen deficiencias al desarrollar el control del inventario el cual

perjudicaría el manejo de gestión de calidad, por lo que se propone lo siguiente:

De acuerdo a la investigación desarrollada encontramos que el inventario no se está desarrollando en las empresas, consecuentemente tampoco se está manejando el control de stock de sus productos, es por ello que no saben cuánto tienen o no tienen, tampoco se pueden dar cuenta cuándo se les extravía algún producto o cuando la empresa tenga pérdidas; de acuerdo a los resultados obtenidos, se propone, realizar el control del stock de sus productos de manera digital que será más fácil y realizar inventarios periódicos para contrastar con su control de stock digital y poder encontrar si hubiere el control adecuado que se quiere conseguir. Garofalo y Zurita (2020), donde indican que no se realiza una constatación física de las existencias por lo cual en diversas ocasiones se ha presentado solicitudes de suministros que no se pueden dar cumplimiento esto debido a que no se encuentran disponibles en existencias. El inventario representa los materiales que tiene una empresa, generalmente recursos que no están en uso en un momento dado, en previsión de la demanda futura. (Garzo V., 2009, p.22).

De acuerdo a la mejora de sus procesos podemos encontrar que la empresa va mejorando, pero encontramos que la mejora no está orientada a una gestión de calidad, sino que encontramos que están mejorando empíricamente, teniendo como resultado una mejora lenta y sin horizonte, es por ello que se encontró que desconocen los beneficios de las herramientas de gestión el cual mejoraría su gestión de calidad orientándolo a superarse continuamente; por lo tanto, se sugiere capacitarse para conocer las herramientas de gestión de calidad y así tener un enfoque definido, para el bien de la empresa. Figuerola (2014), “La mejora de procesos es esencial para los negocios en un clima de alta competencia, rivalidad del mercado y una economía globalizada.” (p. 1).

VI. CONCLUSIONES Y ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1. Conclusiones

- En este trabajo se determinó el control de inventario en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru – Manantay - Coronel Portillo, los resultados demuestran que hay un porcentaje alto en el desconocimiento del valor total del inventario, demostrando deficiencias en su proceso. La falta de control en un inventario, genera retraso al momento de la entrega de pedidos a los clientes, al igual que la inexistencia de productos claves, lo cual genera incomodidades en los clientes e incluso llevan a perder clientes fieles.
- Se identificó las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru – Manantay - Coronel Portillo, de acuerdo a la investigación está claro para estas empresas que la gestión de calidad es indispensable en sus procesos teniendo un 80% que indican que están totalmente de acuerdo en tener iniciativa en mejorar su proceso de gestión de calidad, ya que esta es una decisión estratégica para la organización ayudando a mejorar su desempeño global y ayuda a proporcionar una base sólida para el desarrollo sostenible.
- Con el análisis realizado, se propone mejorar el control de inventario para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, de la Av. Túpac Amaru – Manantay - Coronel Portillo, ya que se encontraron muchas falencias tales como el desconocer el stock de sus almacenes, no registrar todos los movimientos, registro de productos sin detallar su descripción, entre otros. Es por ello que la propuesta de mejora conllevara a fortalecer las debilidades encontradas.

Aporte del investigador:

En cuanto a la investigación desarrollada, se concluye que es necesario elaborar de manera adecuada el control del inventario para que la gestión de calidad sea la más óptima, de tal manera que se recomienda capacitar al personal con temas de control del inventario y gestión de calidad.

6.2. Aspectos Complementarios

De acuerdo a los resultados encontrados se puede mencionar que la investigación requiere de una propuesta de mejora el cual se plantea a continuación:

Propuesta de mejora del control de inventario para la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías, de la Av. Tupac Amaru – Manantay - Coronel Portillo, 2021.

Diagnóstico:

De la investigación realizada en el caso de estudio podemos resumir como factores a ser mejorados lo siguiente:

- **En relación a la Gestión de Calidad:**

Se encontró que se deben implementar mejoras en la gestión para lograr la calidad, es por ello que se sugiere establecer un plan de trabajo para mejorar la orientación del manejo administrativo y así encaminarse hacia los objetivos fijados por la empresa.

- **En relación al Control de Inventario:**

Se encontró que existen deficiencias en el control del inventario, ya que no cuentan con ningún registro de entradas y salidas, tampoco tienen conocimiento

de los beneficios que conlleva mantener controlado al inventario.

Objetivos:

Gestión de Calidad:

Mejorar los procesos de la gestión de calidad.

Capacitación en el uso de las herramientas de calidad.

Control de Inventario:

Capacitación en la implementación del proceso para el control del inventario.

Implementar procesos para el control del inventario.

Plan de implementación de actividades

Problemas encontrados (Resultados)	Objetivos	Acciones	Responsable	Metas	Indicadores	Presupuesto
Falta de Procesos de la gestión de calidad	Mejorar los procesos de la gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones en planificación, organización, dirección y control. • Implementación de procesos de gestión de calidad. • Seguimiento de la implementación. 	Administrador	2 capacitación mensual 4 reunión/ mes	Nº de capacitaciones Nº de reuniones. % Efectividad del proceso.	02 Cap. x 500.00 (x cant. personal)
Falta de conocimiento de las herramientas de calidad	Capacitación en el uso de las herramientas de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en herramientas de gestión de calidad tales como, diagrama de Pareto, diagrama de flujo, diagrama de Ishikawa, histograma. • Implementación de herramientas de gestión de calidad. 	Administrador	2 capacitación mensual	Nº de reuniones.	02 Cap. x 500.00 (x cant. personal)
Falta de conocimiento de procesos para el inventario.	Capacitación en la implementación del proceso para el control del inventario	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en registro (ingreso y egreso) de materiales, inventarios, distribución de materiales, manejo de 	Administrador, Jefe de Almacén	2 capacitación mensual	Nº de reuniones.	02 Cap. x 500.00 (x cant. personal)

		Kardex, cruce de inventario físico con virtual, control de materiales.				
Falta de procesos para el control del inventario.	Implementar procesos para el control del inventario.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones en control de inventario. • Implementación de control de inventario. • Seguimiento de implementación de inventario. 	Administrador, Jefe de Almacén	2 capacitación mensual 4 reunión/ mes	N° de capacitaciones N° de reuniones. % Efectividad del proceso.	02 Cap. x 500.00 (x cant. personal)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aizaga y Iza (2018), Propuesta de control de inventario para aumentar la rentabilidad en la empresa Lepulunchexpress S. A.*
- Aguilar (2012), conceptos y definiciones de Flujograma (Diagrama de Flujo).*
- Amachi y Gonzales (2021), Control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la ferretería “La Casa del Cemento David’s S.R.L.”, 2018-2019*
- Arboleda (2014), conceptos y definiciones de Hojas de verificación*
- Balagué y Saarti (2014). Gestión de la calidad en la biblioteca. Editorial UOC.*
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/57654?page=14>
- Barbaran (2019), Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019*
- Cabriles (2014), Propuesta de un sistema de control de inventariode stock de seguridad para mejorar la gestión decompras de materia prima, repuestos e insumos dela empresa balgres c.a.*
- Camacho (2012). Marketing de servicios. B - EUMED.*
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/34494>
- Córtes (2017). Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001- 2015). Málaga: ICB.*
- Crespín (2018), Plan de mejora en la gestión de inventarios para una empresa de telecomunicaciones*
- Dextre y Del Pozo (2014). ¿Control de gestión o gestión de control? Contabilidad y*

Negocios. Vol. 7, núm. 14, pp. 69-80. Lima, Perú. Consultado el 11 de julio de 2018 de: <http://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>

Empresarial N° 198 (2018) de:

http://aempresarial.com/web/revitem/2_10531_19552.pdf

Gabín (2003). Administración Pública. Madrid ESPAÑA: Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A.

Garofalo y Zurita (2020), Control de inventarios y su incidencia en la gestión financiera del instituto Ecuatoriano de seguridad social Cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2019

Garzo (2009). Gestión de Inventarios.

Goichea (2009), Sistema de Control de Inventarios del almacén de productos terminados en una empresa Metal Mecánica. Recuperado de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/175/1/goicochea_ma.pdf

González (2014), conceptos y definiciones de diagrama Ishikawa (Espina de Pescado).

González (2014), conceptos y definiciones de Diagrama de Pareto.

Guajardo y Andrade (2008). Contabilidad Financiera. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana de Editores, S.A. de C.V.

Hernández (2016), conceptos y definiciones de Control Estadístico de Proceso (CEP)

Laveriano (2010). Importancia del control de inventarios en la empresa. Actualidad

- Lázaro (2017), *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017*
- Ley N° 30056. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.*
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/\\$FILE/30056.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/$FILE/30056.pdf)
- López (2011). *Contabilidad Intermedia. Mexico: McGraw-Hill.*
- Luna, (2018). *Comexperu. Recuperado de Cumbre Pyme del Apec 2018:*
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/cumbre-pyme-del-apec-2018>
- Martínez y Milla (2012). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral. Madrid. España: Editorial Diaz de santos S.A.*
- Mora (2016). *Gestión de logística integral. Ecoe Ediciones Ltda., 2016. Biblioteca Nacional de Colombia*
- Raffino (2019). *Concepto.de. Obtenido de <https://concepto.de/inventario/>*
- Pezo (2019), *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, repuestos automotrices -Callería, 2019*
- Rivas (2021), *Análisis de Control de Inventarios, en la Empresa de Servicios Turísticos La Molina E.I.R.L, 2020*
- Sangüesa, Mateo y Ilzarbe (2006). *Teoría y práctica de la calidad. Madrid-España: editorial paraninfo Cengage Learning, pág. 275*

*Vidal (2010). Fundamentos de control y gestión de inventarios. Santiago de Cali,
Colombia: Artes Gráficas del Valle S.A.S.*

*Villanueva (2017), Propuesta de mejora del sistema de control de inventarios y su
incidencia en la gestión de la empresa Good Book S.A.C. de la ciudad de
Trujillo*

*Zapata (2014). Fundamentos de la Gestión de Inventarios. Editorial Esumer.
Medellín, Colombia.*

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Julio				Agosto				Setiembre				Octubre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X					
12	Reacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X			
14	Redacción de artículo científico														X		
15	Sustentación de Tesis															X	

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	105	52.50
• Fotocopias	0.10	120	12.00
• Empastado	25.00	01	25.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	15.00	01	15.00
• Lapiceros	1.00	08	8.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	02	100.00
Sub total			212.50
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	100.00	01	100.00
Sub total			100.00
Total de presupuesto desembolsable			312.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University -MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			964.50

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

ENCUESTA DE CONTROL DE INVENTARIO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERÍAS, DE LA AV. TUPAC AMARU – MANANTAY - CORONEL PORTILLO, 2021.

La siguiente encuesta tiene como objetivo obtener información para poder así proponer mejoras en el control de inventario en las ferreterías, de la av. Tupac Amaru – Manantay - Coronel Portillo, 2021.

Instrucciones: La información que usted brindará será útil e importante para recopilar información de forma confidencial, que se utilizará solo con fines académicos, Usted deberá responder de acuerdo a la escala brindada, gracias por su participación.

Escala:

- Totalmente desacuerdo 1
- En desacuerdo 2
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3
- De acuerdo 4
- Totalmente de acuerdo 5

VARIABLE CONTROL DE INVENTARIOS		1	2	3	4	5
N°	PLANIFICACION					
1	¿Cree usted que la empresa planifica la compra de los materiales para su venta o gastos operativos?					
2	¿La empresa realiza cotizaciones antes de realizar la compra?					
3	¿La empresa realiza capacitaciones para el manejo adecuado del inventario?					
4	¿Considera usted que existe una adecuada planificación?					
CONTROL O NIVEL DE STOCK						
5	¿Se presentan periódicamente inventarios y reportes actualizados del stock?					
6	¿Se registra y controla las entradas y salidas de mercadería de manera digital? (Software, Excel, Acces, otros)					
7	¿Se registra y controla las entradas y salidas de mercadería					

	mediante Kardex?					
8	¿Se registra y controla las entradas y salidas de mercadería mediante cuadernos de registro?					
9	¿La empresa utiliza Kardex físico o virtual para el control de las existencias?					
10	¿Se realiza la revisión física del inventario?					
11	¿Se contrasta el inventario físico con el virtual?					
12	¿Se realiza la codificación de los productos en el almacén?					
ALMACENAMIENTO						
13	¿Se toman las medidas preventivas para el almacenamiento de los productos?					
14	¿Las cantidades almacenadas se calculan, para determinar el costo de inventario?					
15	¿El área de almacén, tiene un espacio independiente?					
16	¿El almacenamiento de los materiales son de acuerdo a su rotación?					
17	¿La rotación de los materiales son de acuerdo a su salida y durabilidad?					
VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD						
MEJORA DE PROCESO						
18	¿Su empresa tiene definido un plan de negocios?					
19	¿Ha definido y exhibe la misión, visión y valores de su empresa?					
20	¿La empresa identifica y controla el producto dañado para evitar su uso o entrega no intencionada?					
21	¿La empresa ha innovado con mejoras de procesos en su gestión de almacén?					
HERRAMIENTAS DE CALIDAD						
22	¿Conoce el uso de alguna de estas herramientas de calidad? (Flujograma, Diagrama de Pareto, histograma)					
23	¿Crees usted que es de gran importancia emplear herramientas de calidad en su empresa?					
PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL						
24	¿Capacita a los trabajadores del área de almacén para prevenir accidentes o eventualidades?					
25	Los trabajadores están dispuestos en aprender					
26	¿Los trabajadores demuestran capacidad de organización en el área de almacén?					

Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA
ENCUESTAS**

(Ciencias sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula *PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD, EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERÍAS, DE LA AV. TUPAC AMARU – MANANTAY - CORONEL PORTILLO, 2021*. Y es dirigido por REATEGUI LABAJOS TEDDY WILLIAM, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **CUMPLIR CON EL PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo teddymaquinaria@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: DONAYRE TUESTA ESPAÑITA LLULIANA

Fecha: Pucallpa, 26 de Agosto del 2021.

Firma y Nombre del participante: DONAYRE TUESTA ESPAÑITA LLULIANA

Firma y Nombre del investigador (o encargado de recoger información):

Teddy William Reategui Labajos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA
ENCUESTAS**

(Ciencias sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula *PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD, EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERÍAS, DE LA AV. TUPAC AMARU – MANANTAY - CORONEL PORTILLO, 2021*. Y es dirigido por REATEGUI LABAJOS TEDDY WILLIAM, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **CUMPLIR CON EL PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo teddymaquinaria@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: IVAN BIKA RIVAS DONAYRE

Fecha: Pucallpa, 26 de Agosto del 2021.

Firma y Nombre del participante: IVAN BIKA RIVAS DONAYRE

Firma y Nombre del investigador (o encargado de recoger información):

Teddy William Reategui Labajos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA
ENCUESTAS**

(Ciencias sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula *PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD, EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERÍAS, DE LA AV. TUPAC AMARU – MANANTAY - CORONEL PORTILLO, 2021*. Y es dirigido por REATEGUI LABAJOS TEDDY WILLIAM, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **CUMPLIR CON EL PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo teddymaquinaria@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: TORRES DEL CASTILLO DAVID

Fecha: Pucallpa, 26 de Agosto del 2021.

Firma y Nombre del participante: TORRES DEL CASTILLO DAVID

Firma y Nombre del investigador (o encargado de recoger información):

Teddy William Reategui Labajos





