



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIOS Y SU  
INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PYME  
DEL PERÚ SECTOR COMERCIO CASO: ALMACENES  
ALTIPLANO S.C.R.L – HUÁNUCO 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA**

**CONTRERAS FRETTEL CYNTIA FIORELLA  
ORCID: 0000-0002-2951-4465**

**ASESOR**

**GONZALES RENTERIA, YURI GAGARIN  
ORCID: 0000-0002-6859-7996**

**CHIMBOTE - PERÚ  
2024**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**ACTA N° 0024-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **14:40** horas del día **04** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

**ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO** Presidente  
**MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER** Miembro  
**SOTO MEDINA MARIO WILMAR** Miembro  
**Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PYME DEL PERÚ SECTOR COMERCIO CASO: ALMACENES ALTIPLANO S.C.R.L - HUÁNUCO 2023**

**Presentada Por :**  
(4803151030) **CONTRERAS FRETTEL CYNTIA FIORELLA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **MAYORIA**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Contador Público**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO**  
**Presidente**

**MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER**  
**Miembro**

**SOTO MEDINA MARIO WILMAR**  
**Miembro**

**Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN**  
**Asesor**



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PYME DEL PERÚ SECTOR COMERCIO CASO: ALMACENES ALTIPLANO S.C.R.L - HUÁNUCO 2023 Del (de la) estudiante CONTRERAS FRETTEL CYNTIA FIORELLA, asesorado por GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 26 de Febrero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## DEDICATORIA

Esta presente tesis se lo dedico a mi hijo y a mis padres por inculcarnos valores incansablemente día a día con sus palabras sabias, y así poder lograr mis objetivos y ser perseverante ante los obstáculos durante la culminación universitaria.

Al asesor que me ayudo con su aporte de sabiduría y experiencia, a los docentes de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, quienes me motivaron a seguir adelante ayudándome en la ejecución de esta tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme dado la vida y salud, así poder continuar con todos mis objetivos trazados, de igual modo agradezco incondicional mente a mis padres y a mi hijo por haber llegado a mi vida la cual me dio fuerzas para seguir luchando hasta lograr mi meta.

También de igual manera al gerente y contador de la PYME empresa Almacenes Altiplano S.C.R.L. por haberme brindado las facilidades necesarias para la aplicación de este presente trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA .....	¡Error! Marcador no definido.
ACTA DE JURADO .....	II
CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD .....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VI
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT .....	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	5
1.3. Justificación.....	5
1.4. Objetivo general .....	6
1.5. Objetivo específico.....	6
II. MARCO TEÓRICO .....	7
2.1. Antecedentes .....	7
2.1.1. Internacionales.....	7
2.1.2. Nacional.....	9
2.1.3. Regional.....	12
2.1.4. Local .....	14
2.2. Bases teóricas .....	17
2.2.1. Teoría de los inventarios.....	17
2.2.2. Teoría de calidad .....	24

2.2.3. Teoría empresarial.....	28
2.3. Hipótesis .....	30
III. METODOLOGÍA.....	31
3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación .....	31
3.2. Población y Muestra .....	31
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	34
3.4. Método de análisis de datos.....	34
3.5. Aspectos éticos .....	34
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	36
4.1. Resultados.....	36
4.1.1. Respecto al objetivo específico N°01 .....	36
4.1.2. Respecto al objetivo específico N°02.....	39
4.1.3. Respecto al objetivo específico N°03.....	42
4.2. Discusión de los resultados .....	46
4.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1 .....	46
4.2.2. Respecto al objetivo específico N° 2.....	46
4.2.3. Respecto al objetivo específico N° 3.....	47
V. CONCLUSIONES.....	48
5.1. Respecto al objetivo específico N° 1 .....	48
5.2. Respecto al objetivo específico N° 2 .....	48
5.3. Respecto al objetivo específico N° 3 .....	49
5.4. Respecto al objetivo general.....	49
VI. RECOMENDACIONES .....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	54
ANEXOS .....	64

Anexo 01. Matriz de consistencia.....	65
Anexo 03. Validez del instrumento .....	76
ANEXO 04. Confiabilidad del instrumento .....	80
ANEXO 05. Formato de consentimiento informado.....	81
ANEXO 06: Documento de aprobación de institución para la recolección de información....	82
ANEXO 07: Evidencia de Ejecución .....	83



## RESUMEN

No cabe duda que para lograr todo los objetivos empresariales, el control de inventario siempre debe estar presente en los resultados económicos, y las personas deben priorizar el inventario sistemático para todo los productos, la gestión deben de ser concisos, sobre todo se tiene que disminuir los posibles riesgos que perjudican a los inventarios y el objetivo de la investigación fue: De qué manera el control de inventarios incide en la calidad de atención de las pyme del Perú sector comercio: caso Almacenes Altiplano S.C.R.L. – Huánuco 2023, la metodología que se empleo fue enfoque cualitativo, de nivel descriptivo y de estudio de caso, se aplicó la técnica de la revisión bibliográfica y de la encuesta a través de un cuestionario. Los resultados arrojan que el control de inventario permite una buena gestión en la calidad de atención la cual ayuda a evitar riesgos internos y externos. También se encontró que la empresa en estudio no tiene implementado un sistema de control de inventario, sin embargo, posee algunas medidas básicas para asegurar que no haya riesgos en la calidad de atención, por otro lado, se encontró una debilidad basado en poco conocimiento. Se concluyó que existe un control, a criterio de la empresa la cual influye en la calidad de atención, que pone en riesgo la perduración en el mercado. Además, la empresa en estudio se encuentra en riesgo eminente en todas sus áreas puesto que no cuenta con un buen control que garantice la efectividad de sus metas empresariales.

**Palabras clave:** control de inventarios, eficiencia y calidad de atención

## ABSTRACT

There is no doubt that to achieve all business objectives, inventory control must always be present in economic results, and people must prioritize systematic inventory for all products, management must be concise, above all it must be reduced the possible risks that harm inventories and the objective of the investigation was: How inventory control affects the quality of service of SMEs in Peru's commerce sector: case of Altiplano S.C.R.L. warehouses. – Huánuco 2023, the methodology used was a qualitative approach, descriptive level and case study, the bibliographic review and survey technique was applied through a questionnaire. The results show that inventory control allows good management of the quality of care which helps avoid internal and external risks. It was also found that the company under study does not have an inventory control system implemented, however, it has some basic measures to ensure that there are no risks in the quality of care; on the other hand, a weakness was found based on little knowledge. It was concluded that there is a control, at the discretion of the company, which influences the quality of care, which puts its survival in the market at risk. Furthermore, the company under study is at eminent risk in all its areas since it does not have good control that guarantees the effectiveness of its business goals.

**Keywords:** inventory control, efficiency and quality of care

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.Descripción del problema**

Con el fin de precisar las características de la (pyme), tomamos en cuenta a Gonzales & Becerra (2021), La cual nos indica que en América Latina la pyme se ha definido con sus propios clasificadores teniendo como sus variables número de trabajadores, por sus ventas anuales, por los activos totales que posee, la combinación o inversiones que tiene algunos de ellos, así

mismo las pymes entidades generadora de economía en América Latina y restos de países, por ello cada nación ha ido creando sus propias infraestructuras legales para ir fomentando el desarrollo de todo el sector empresarial porque sus resultados no han sido como esperaban la realidad es que tienen insuficiencias sostenibles con unas ventajas competitivas (pág. 19)

Las pymes poseen un papel muy importante porque tienen las capacidades de generar empleo y riqueza, la cual disminuye la pobreza y con un aumento económico en los hogares, así mismo son consideradas como claves para el crecimiento económico de cada región y se vienen caracterizando por su notable crecimiento en el mercado, tecnologías los financiamientos y las vinculaciones con otras organizaciones (Ministerio de la Producción, 2019). De mismo modo en el Perú también es reconocido antes generadoras de economía que está reconocido por el número total de trabajadores, en la microempresa tienen de uno hasta diez trabajadores, y su venta máximo es de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), y una pequeña empresa puede tener de uno hasta cien trabajadores y su monto máximo de ventas es de 1700 (UIT), puede estar constituida por una persona natural o jurídica teniendo un solo objeto de desarrollar sus actividades económicas de comercialización o producción de bienes, y bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, también que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Cañari, 2023).

Las PYMES es uno de los pilares muy importantes en la economía del país ya que requieren mecanismos que les permita su estabilidad en un tiempo, generando beneficios por que muchas veces suelen volverse inestables debido al cierre menos de 5 años; cuando la empresa no logra superar todos los obstáculos que atraviesa, pero si superan ese tiempo se vuelven competitivas por que logran alcanzar sus objetivos (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2019).

Las pequeñas y medianas empresas son organizaciones generadoras de economías básicas, y son emprendedores que no tienen ningún tipo de trabajo y productos, esto se debe a que tienen poco apoyo del estado y por ende muchas de ellas acuden a una informalidad y la cual perjudica a la economía, las pymes tienen la capacidad que generan utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, también tienen una mayor cantidad de activos que se evidencia con una mayor capacidad que genera empleo remunerado. la pyme el problema principal que tiene es el escaso acceso al financiamiento, la informalidad que se producen en los empleados, suelen trabajar sin contratos, sin seguridad social, una baja inversión en las capacitaciones de los empleados, falta de gestión y asociación es decir no poseen una estructura organizada (Damian López, 2020).

Muchas de ellas tuvieron problemas por la presencia de nuevos elementos como al tecnología y crisis económicos, la cual afecta a los diversos desempeños empresariales. El control de inventario son procesos por el cual una empresa administra todas sus mercancías que tiene en almacén. El objetivo de esto es recolectar informaciones sobre la entrada y salida de los productos, con el inventario se puede llevar un registro correcto de las existencias así la entidad puede tomar decisiones de acuerdo a su stock y el coste de la mercadería (Westreicher, 2020).

Se tiende a conocer que son métodos y procesos que están obligados a inspeccionar el stock de una determinada empresa, así mismo se puede detallar las mercaderías de una empresa para poder planificar organizar mejor sus flujos y operaciones, de esta manera el inventario visualizara la gestión de existencias, ya que esto consiste en la adquisición y comercialización de todo los productos, llevar un adecuado control de inventario conlleva a tener demanda y un buen funcionamiento del negocio ya que facilita definir la cantidad de productos y obtener una correcta atención al cliente (Mecalux, 2021).

Las pequeñas y medianas empresas a nivel regional enfrentan diversas problemáticas durante los primeros años, de algunas de ellas son más que los otros ya que la pandemia ha dejado muchas de ellas al abismo de cerrarse porque su reducción de ventas han sido drásticamente bajas, así mismo muchas de ellos han ido enfrentando ese problema de baja productividad la cual genero la poca generación de empleo y bajo crecimiento, el covid-19 afecto más de los 60% de las pymes y el 51% a las medianas según la encuesta del (centro de comercio internacional), por ello se vio notablemente el duro impacto socioeconómico que represento en la población, en las regiones la Covid ha destapado más fallas porque en su

mayoría tienen una escasa digitalización y la mayoría con esta pandemia han sido obligados a promover digitalizaciones para poder innovar su empresa y comercializar (Banco de desarrollo de América Latina y el Caribe, 2020)

El inventario en la administración es indispensable ya que su manejo estará sujeto a los resultados que obtenga la empresa por su actividad que realiza. La gestión de inventarios según los estudios realizados, tienen como finalidad de perfeccionar los procesos administrativos y eso influye recurrentemente para dar un nivel alto en atención al cliente, la manera correcta de poder controlar los inventarios se debe aplicar herramientas donde se ven reflejados el orden del almacén informaciones precisas de las existencias (Romero, Saenz, & Pacheco, 2021).

Los principales problemas que aquejan al control de inventarios a nivel nacional es no conocer la demanda futura la cual disminuye el flujo de abastecimiento reduce la eficacia del negocio y genera desabastecimiento, la falta de control tanto como de ingreso y de salida, no posee seguridad y respaldo de datos, tiene una pésima gestión de almacenamiento, mal manejo de registros y movimientos, escases de un sistema de gestión para que adapte las necesidades de la empresa la cual con esta se puede evitar pérdidas de productos (Vargas T., 2022).

El control de inventarios está dirigido para la atomización y el remoldeamiento de gran parte de las organizaciones empresariales, sea comercial, producción o logística, así mismo son acumulaciones de las materias primas, provisiones, componentes de trabajo que se mantienen a lo largo de la producción (Sotomayor & Pineki, 2018).

La calidad de atención es un factor que influye en las expectativas del cliente donde conlleva un antes y aun después para llevar a cabo la interacción correcta con la empresa, los factores que influye en muchas de ellas es la empatía de los representantes de atención al cliente porque con ello se puede medir una escala de objetivo, así también desarrollan sus habilidades para fomentar el inventario y una competencia en ventas y atención (Hammond, 2023).

Una gestión de calidad consiste en una serie de iniciativas trazados bajo un objeto a largo plazo, verifica los cumplimientos de las actividades para obtener una calidad deseable en una operación y así mantener la lealtad y satisfacción al cliente; en caso que no obtén por una buena gestión de calidad puede reflejar pérdidas la empresa (Da Silva, 2022).

La gestión de inventario afecta en la calidad de atención porque es una ventaja competitiva para otras entidades, la cual uno de los principales prioridades para ello debe ser la

satisfacción del cliente, ofreciendo productos que no tengan escasos en stock, atendiendo rápidamente los pedidos. (Koneggi, 2019).

Es importante considerar que el costo y el stock deben ser precisos para captar clientes cinco veces superior a las demás empresas, y estas sacan ventajas que se expanden en las opiniones positivas de la entidad y lleva un cliente satisfecho, crece la credibilidad, se vuelve clientes potenciales, aumenta la rentabilidad la empresa. La gestión de calidad se lleva a cabo mediante las quejas y sugerencias para lo cual los clientes interactúan con los personales de la organización, este tipo de interacciones debe proyectar a un objetivo para la evaluación de la calidad, ya que esta ara reflejar la orientación precisa a su petición y el comportamiento del personal; así existe relación en la gestión de calidad cuando la empresa tiene recursos suficientes para la captación de clientes, así como desarrollar nuevas ideas para la mejora continua, organizar congresos, brindar certificados, difusión de nuevas ideas, personal especializados, participar en proyectos de mejora de calidad (Garcia E. , 2022).

En el presente estudio se ha considerado a la empresa ALMACENES ALTIPLANO S.C.R.L con RUC 20601509998 Cuyo domicilio en el Jr. Ayacucho 537 departamento de Huánuco, y su actividad que realiza es venta al por mayor y menor de útiles escolares, y artículos de papelería en comercios especializados, se observó que su problemática es que no llevan un buen inventario, y esto se debe a que la empresa carece con personales en la oficina y muchas veces no hay quien ingrese los productos que llegan, y también se observó que en algunos casos la gerencia encargada de la adquisición de productos piden productos sin factura y esto no ingresa al sistema de venta la cual también está perjudicando al stock porque esos productos no están siendo aumentados al sistema de stock, no actualizan los precios del producto a tiempo.

En cuanto al almacén no hay un orden de los productos que llegan no tienen un lugar estable, no posee un letrero donde puedan ubicarlos al producto con facilidad, y eso hace que algunas mercaderías se pierda en el almacén y cuando quieren vender productos los personales a los clientes les informa que está agotado el producto, porque no saben en qué lugar se encuentra, y eso afecta a la empresa ya que con el tiempo esa mercadería se pasa de fecha de vencimiento y ya no sirve para la venta, no tiene un almacenero fijo que controle las entradas y las salidas de la mercadería, el personal que verifica muchas veces no lo realiza y lo guarda como llevo en el almacén.

Así mismo en cuanto a la calidad de atención los personales que atienden se visualizó que en algunos casos cuando no saben cómo está registrado en el sistema que maneja la empresa lo venden con nombre de otro producto que se asemeja su precio, pero no es el producto, suelen ofrecer productos que no hay en almacén, es ahí que al culminar la compra el cliente queda insatisfecho. y todo esto sucede porque los personales administrativos no aplican charlas constantes para capacitarlos a los personales sobre los lugares que se encuentran cada uno de los productos y el sistema que maneja la empresa, no contratan profesionales capacitados para ayudar en estas carencias del control de inventario.

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera el control de inventarios incide en la calidad de atención de las pyme del Perú sector comercio: caso Almacenes Altiplano S.C.R.L. – Huánuco 2023?

## **1.3. Justificación**

### **Teórica**

Muchas empresas del Perú tienen una necesidad de emplear razonablemente y de manera comprensible el control de inventarios, ya que tiene como propósito mejorar el almacén dando a conocer con exactitud la cantidad de cada artículo que tiene la empresa de igual manera esta influye mucho en la calidad de atención, ya que gracias a ello se puede reducir los costes con una manera sencilla y estratégica, para lo cual está presente investigación nos ayudó a implementar el desconocimiento sobre el control de inventarios en la empresa comercial Almacenes Altiplano S.C.R.L.

### **Practica**

Una vez obtenido los resultados se acudió a informarlos a los representantes legales de la empresa que apoyaron en el estudio y a las demás entidades les servirá el artículo científico para su aplicación, así también tener un resultado positivo en la información que se brinda del control de inventarios y su incidencia en la calidad de atención.

### **Metodológica**

Para esta investigación la metodología se obtuvo de acuerdo a los resultados que se tuvo durante el proceso de investigación, para lo cual comenzamos por el reconocimiento de la problemática, trazamos objetivos generales y específicos donde pudimos adquirir técnicas y procedimientos para obtener el resultado final tanto internacional como local.

Como bien es cierto todas las investigaciones deben brindar resultados concisos para que les facilite a otros estudios obtener una información de mayor alcance, así mismo los investigadores pueden coger los resultados de esta investigación para sus antecedentes ya que se está recopilando los datos de una manera transparente y a través de ello puede aplicar nuevas estrategias en su investigación.

#### **1.4.Objetivo general**

Identificar y describir la incidencia del control de inventarios en la calidad de atención de las pymes del Perú sector comercio: caso Almacenes Altiplano S.C.R.L – Huánuco 2023

#### **1.5.Objetivo específico**

- Describir la incidencia del control de inventarios en la calidad de atención de las pyme del Perú.
- Describir la calidad de atención como resultado del control de inventarios en la empresa Almacenes Altiplano S.C.R.L – Huánuco 2023.
- determinar una propuesta de mejora sobre el control de inventarios y su incidencia en la calidad de atención de las pyme del Perú sector comercio: caso Almacenes Altiplano S.C.R.L – Huánuco 2023



## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

Se entiende por antecedentes internacionales a todas las investigaciones que se realizaron antes de la realización de mi presente investigación, siendo que los internacionales son investigaciones que se realizaron fuera de nuestro país es así que se tiene a:

Pavón, Villa, & Rueda (2019), En su trabajo de investigación titulada “Control interno de inventario como recurso competitivo en una Pyme de Guayaquil” su objetivo general es describir el control interno del inventario como recurso competitivo en una Pyme de Guayaquil para lo cual su metodología que aplicó fue un enfoque cuantitativo, de diseño de campo con revisiones documentales sosteniendo objetivos organizacionales pudiendo garantizar a la gerencia una vida duradera en el mercado. Lo cual llegó a los resultados que la pyme tiene deficiencias en los usos de los desperdicios, carece de automatización y formalidad en el procedimiento de inventario, así mismo encontró una debilidad que carece de control interno de su inventario la cual esto debe ser corregidas para estabilizarse en el mundo competitivo de las pymes del mercado nacional. Y uno de estas debilidades ocurre algunas veces cuando los productos ingresan en mal estado y no es informado en el momento que entra y eso hace que sea muy difícil su devolución por que el personal no encontró a tiempo la falla, esta al no ser devuelto, cambiado o reclamado al proveedor a tiempo no se hacen responsables por ende ya es una pérdida para la entidad. Concluyo que toda aquellas medidas o sistemas del control interno de los inventarios tendrían que ir de la mano con las planificaciones estratégicas y las culturas organizacionales de las empresas que, si intentan competir con los mercados globalizados, tecnológicos y ambientales que, obtendrán incertidumbres, y esto viene a ser las organizaciones que representan a nivel mundial en los negocios competitivos en estos tiempos.

Martínez & Rocha (2019), En su trabajo de grado titulado “Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete Córdoba” realizada en la Universidad Cooperativa de Colombia, cuyo objeto tuvo dar soluciones a una de sus problemas que presenta en los males registros de informaciones de los inventarios en de la administración , la metodología aplicada fue descriptiva exploratoria con una muestra de todos los encargados de los inventarios de la empresa, con una técnica de la observación, y llego a los siguientes resultados, en una hoja se

podrán registrar todo los movimientos tanto como los ingresos y las salidas y unidades de la mercadería, se ubicó la celda del inventario inicial donde se escogió el saldo inicial, se ingresó la fecha del movimiento, el número de factura que se relaciona con el movimiento, todo los unidades que se van a registrar en el inventario, el precio por unidad del producto y ultimo cálculo del precio total. Llego a la conclusión que es importante llevar el control de los inventarios para la obtención de todas las utilidades que tienen y que generan por medio de las ventas, si el inventario de la empresa no funciona bien las ventas no funcionan con eficiencia, para el implemento de su sistema de inventario se permitió disminuciones de fallas que poseían dentro del almacén y por lo tanto esta empresa esta propenso a elevar una eficiente administración en todos sus recursos existentes.

Elver (2023), En su proyecto de investigación cuyo título tiene “Control de inventarios y su incidencia en la calidad del servicio del Market Snacky del cantón Pedro Carbo” fue realizada en la universidad estatal del sur de Manabí “UNESUM”, y su objetivo fue determinar de qué manera incide el control de inventarios en la calidad de servicio que ofrece Market. Las metodologías aplicadas para el desarrollo son de método deductivo, inductivo, analítico, estadístico con un enfoque cuantitativo y cualitativo respaldado por la técnica de observación, entrevistas y las encuestas realizadas a la empresa Market. Llego a un resultado que la empresa no aplica un sistema de control de inventarios a pesar de ello tiene registro de facturas de compras y ventas de la mercadería, por otra parte, la empresa debe mejorar su servicio de acuerdo a las expectativas de aquellos clientes y siempre determinando el eficiente control de los inventarios en la calidad de atención, es así que día a día se fortalecen el perfil del negocio. Llego a las siguientes conclusiones: No lleva un control de inventario de manera adecuada solo llevan los registros mediante las facturas de compras y ventas, pero esta no es formal por que las compras de los productos a todos los proveedores son a tiempos considerables para el registro control y tiempo de venta. Por otra parte, todas aquellas mercaderías que obtienen los clientes si cumplen con las expectativas, así mismo el ambiente es adecuado por ende la entidad es capaz de enfrentar las necesidades de los clientes con un perfil aceptable. Por tal manera el control de inventario si incide en la calidad de servicio y así ayuda a garantizar la satisfacción de todo el cliente.

Moreno (2019), En su investigación de tesis titulada “Evaluación de la calidad de la atención a los usuarios de la ferretería Acero Puyo de la ciudad de Puyo”, Se planteó el siguiente

objetivo, Mejorar la calidad de atención de los clientes con el fin de obtener el grado de satisfacción e insatisfacción de los clientes con el servicio que recibe, la metodología que aplico en la siguiente investigación fue, cualitativa y cuantitativa y como técnica que aplico fue la encuesta y la observación directa la cual lo ayudaron a recolectar información veraz. Los resultados fueron :que 3 de los 4 preguntas las expectativas no llegan al grado de las expectativas, en caso de los empleados de la ferretería siempre suelen estar ocupados al momento que los clientes solicitan atención la cual llega ser un porcentaje de 4,25, y con relación la falta de compromiso al momento de entregar el producto solicitado hay bastante demora la cual llega a un puntuación de 4.32, así mismo de acuerdo a la seguridad el resultado es negativa por que no superan el grado de las expectativas esto es a falta de seriedad y conocimiento que realizan los personales de la entidad la cual llego a un porcentaje de 4,35 y respecto a la honestidad todo los empleados hay falta de información sobre los productos, las marcas y precios que hacen un puntuación de 4,41.llega a la conclusión de que las apreciaciones delos clientes no llegan a las posibilidades de la calidad de servicios, así mismo el grado de medición y satisfacción delos clientes de la ferretería en cuanto a la calidad de atención es no adecuada y esto nos quiere decir que hay una mala atención del personal y los clientes necesitan una buena atención para ser de calidad.

### **2.1.2. Nacional**

Mejía & Palomino (2021), En su tesis para optar el título “El control de inventario incide significativamente en la rentabilidad financiera de la Empresa. Recuplast S.A.C San Juan de Lurigancho 2019” tuvo como objetivo general determinar de qué forma el control de inventario incide en la rentabilidad de la Empresa. El método aplicado fue de tipo básica de un nivel descriptivo correlacional, de un diseño no experimentales, con un enfoque cuantitativo el cual nos ayudó para la recolección de las informaciones, la técnica aplicada fue entrevista con un cuestionario de 18 preguntas. Llego a los siguientes resultados del control de inventarios se determinó el 10% tienen un nivel de desacuerdo, el 53.33% están de acuerdo y el 36.67% muy de acuerdo donde se demuestra que los colaboradores de la entidad están conformes que se aplique el control de inventario para generar valor. En cuanto al resultado de implementación de procesos de control de inventarios de visualizo que el 16.67% no están de acuerdo ni desacuerdo y el 36.67% están conforme y el 46.67% muy de acuerdo, y esto hace que los

trabajadores de la empresa están conformes con implementar los procesos de control de inventarios para poder obtener los medios y recursos. Llego a la siguiente conclusión de acuerdo a los resultados se determinó que el control de inventario que han realizado tiene incidencia en la rentabilidad ya que no tienen un adecuado control, tiene falencias porque que lleva de manera manual la cual disminuye su rentabilidad que tenía como propósito. es fundamental llevar una correcta administración y control de los inventarios porque permiten llevar el correcto almacenamiento de las mercaderías y esto es de acuerdo a las demandas. En cuanto al crecimiento económico será favorable para la entidad.

García (2020), En su trabajo de tesis titulada “Sistema de control interno de inventarios para la mejora de rentabilidad de la empresa Comercial Distribuciones Baique E.I.R.L. – 2019” su objetivo fue establecer la manera en que la ausencia de los controles de inventarios afectan a los ingresos de la entidad. Para ello el método utilizado es aplicativo por que se obtuvo las informaciones mediante un cuestionario fue aplicada a todos los trabajadores de la empresa tuvo un diseño no experimental por que no se alteró los resultados, se brido una solución al problema administrativo. Los resultados fueron de que la aplicación del control de inventarios ha mejorado radicalmente en la intuición de los personales que fueron encuestados. En cuanto al resultado de que si la empresa cuenta con un sistema capaz que verifique oportunamente la cantidad de productos en stock indicaron un 20% está de acuerdo y el 80% totalmente de acuerdo que si la empresa debe de contar un sistema. Un 40% está totalmente de acuerdo y un 60% está disconforme con las inspecciones constantes de todos los inventarios y no se debe realizar los reportes de compras y ventas. Un sistema de control de inventarios debe de da facilidades las cotizaciones de los productos y el 60% está de acuerdo y el 40% totalmente de acuerdo Así mismo la proposición de las estrategias de implementación de control de inventarios se aprecia efectos negativos porque hay ausencia de un sistema de control de almacén la cual se evidencio el 80% está de acuerdo y el 20% totalmente de acuerdo y eso a falta de inspecciones continuas de los inventarios. Llego a las conclusiones de que se comprobó que si aplican el método de inspección en los inventarios se tendría grandes resultados como un aumento en la rentabilidad de la empresa.

Robles (2020), En su tesis que lleva por título “Mejora del sistema de control de inventarios y su influencia en una empresa de fabricación de calzados de damas” cuyo objeto de estudio que ha realizado es llegar a ser solidas en el mercado y necesitan reconocer y manejar

las informaciones concretas de aquellos materiales que se encuentran disponibles y que serán participantes de todo los procesos productivos. La metodología que aplico es de tipo aplicada con diseño no experimental, con una población de 34 empleados y para la recolección de datos se utilizó el cuestionario, llegando a los resultados: en relación a las consultas de stocks que si confía en la información que proporciona el sistema de control de inventarios respondieron el 32% al consultar los stocks en el sistema si confían y el 21% a veces confía, el 38% no confía y el 9% desconoce. También un 44% de los encuestados creen que deberían de mejorar el control de inventarios para mejorar los stocks y el 32% dicen que es necesario para informarlos los lados sueltos, el 18% para la reducción de las revisiones físicas y el 6% desconocen. Por ello llego a la conclusión que con las mejoras que tuvieron en el sistema de control de inventario se eliminaron en gran cantidad las diferencias encontradas en el inventario, también permitió que la gestión de abastecimientos de materiales está siendo solicitadas a tiempo a los proveedores, mejorando el sistema ha permitido que la producción sea a tiempo así también se reduce el tiempo generando un ingreso a la entidad mensualmente.

Ramírez & Sandon (2019), En proyecto de investigación “Control de Inventarios y su influencia en la Gestión de Abastecimiento del sector de venta al por mayor de maquinaria, equipo y materiales, Uchumayo 2019” como objetivo principal tuvo diagnosticar el control de inventario en las gestiones de abastecimientos en la venta por mayor y menor de maquinaria ,equipo y materiales de la empresa uchumayo. Se empleó el método cuantitativo de un nivel descriptivo y el instrumento para la recolección fue el cuestionario las cuales que fueron aplicados a los encargados del almacén y personal administrativo encargado de las compras. Los resultados que obtuvo fueron: los procedimientos actuales que lleva el control de inventarios en cuanto al sistema organizacional el 61% cuentan con los organigramas, manuales que se bien siendo reflejados en la aplicación de los procesos establecidos y el 39% no tienen los manuales de procedimientos, esto refleja que la empresa si cree que es importante el manual de organización. Según el requerimiento de las mercancías el 56% de los encuestados informan que no realizan adquisiciones de acuerdo al almacén tampoco tiene idea de la rotación de los productos, el 44% responden que si cumplen con la pregunta realizada. Esto refleja que la entidad no trabaja de acuerdo al almacén, sino trabajan en base a metas la cual lleva a la compra de productos con descuentos, por ello la demanda delos productos en la empresa son inestables y afecta al inventario. En cuanto a la recepción de mercadería el 56% afirmaron que si visualizan

si llegaron conforme las existencias compradas el 44% no, esto conlleva a conocer de cuán importante es llevar el correcto control de recepción y así se ayuda también a obtener un inventario en mejores condiciones. En cuanto al stock el 67 % manifestaron que hay bastante conflicto con el departamento de ventas porque hay conflictos al momento de abastecerse la mercadería porque es necesario mantener un alto stock para el aumento de la rentabilidad y el 33% tienen obstáculos con el área de financiamiento. Llego a la conclusión que de acuerdo a los inventarios es vital para las organizaciones ya que estas presentan una parte del activo que son mostrados en los estados financieros.

### **2.1.3. Regional**

Hoyos (2020), En su tesis titulado “Actitud de servicio y la calidad de atención de clientes de telefonía móvil en la ciudad de Tingo María” su objetivo fue determinar la relación entre la actitud de los servicios tanto como negativa y positiva y la calidad de atención. La metodología es descriptiva comparativo, con un diseño no experimental, con una población infinita de clientes de la empresa con una muestra de 384 clientes. Los resultados fueron: sobre el trato a los clientes el 43.5% están conforme con el trato que recibe y menciona que es amable y considerado y el 40.4% no están de acuerdo la cual se concreta que los personales si brindan una atención de calidad. En cuanto a las alternativas de solución el 44.3% mencionan que no está de acuerdo ni desacuerdo ya que el personal le ofrece alternativas de solución así mismo el 34.4% están conformes y el 11.7% desconocen. Llego a las siguientes conclusiones que existe diferencias significantes entre la actitud de servicio y calidad de atención.

Chepote (2021), En su trabajo de investigación de “Control de inventario en la empresa agro Import Capirona – Tingo María 2020” cuyo objetivo principal tuvo determinar el control de inventario en la empresa. El método empleado fue un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo con un diseño no experimental transversal, la población y muestra está conformada por 20 trabajadores y la técnica aplicada es el cuestionario y fichas de entrevistas. Llego a los siguientes resultados respecto al control de almacén los representantes trabajadores de la empresa el 50% dijeron que se encuentran en un alto nivel y esto se da porque los personales encargados de ello están atentos a las entradas y salidas de la mercadería que compran y venden y el 50% manifestaron que controlan a un nivel medio la distribución cuidando la seguridad del almacén. Respecto al control de inventario el 35% respondieron que se encuentra en un nivel

alto, el 30% un nivel medio y el 20% nivel bajo la cual demuestra que no cumplen con las reglas del control interno, manual de funciones de los trabajadores. Llego a la conclusión que el control de inventario le permitió visualizar el controle es favorable con un nivel alto la cual demuestra un orden y buen servicio de las mercaderías. el control de las PEPS el 60% demuestra que es favorable que utilizan el registro bien detallada de la compra y venta.

Castillo (2019), En su tesis que lleva por título “El sistema de control de inventarios y la gestión logística en la EPS Seda Huánuco” su objetivo fue determinar la relación existente entre el control de inventarios y la gestión logística de la empresa seda Huánuco. La metodología aplicada es de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo de un nivel descriptivo correlacional con el diseño no experimental done se llegó a un resultado: se encuentra conforme con el control de existencias que lleva la empresa y un 54% respondieron no y el 29% si y esto significa que el control de existencia de la empresa impacta mucho en ello para que puedan lograr sus funciones ya que si no hubiera un material que necesita no podrían seguir con su trabajo. En caso que si utilizan kardex adecuado para llevar el control de los ingresos y salidas de los inventarios el 63% de los encuestados dijeron que no es adecuado y el 21% manifestaron que si esto nos quiere decir que la mayoría están de acuerdo que con el método UEPS que aplica la empresa no sean conformes para ello se tiene que cambiar. El resultado de que si las existencias almacenadas se llevan de manera adecuada y ordenada para obtener un buen inventario el 54% que si se encuentran ordenadas y el 42% dijeron que no y esto demuestra que tiene un buen orden para un control de inventario. El personal es consciente de su cargo que ocupa en el control de ingreso y salida del inventario, respondieron que no conocen muy bien sus funciones y responsabilidades ya que no tienen una capacitación y esto también hace que no realizan un registro correcto y no se lleva un buen control de ingresos y de salidas. Llego a la siguiente conclusión: Si existe una relación entre las variables donde arrojo el 0.940 que indica que hay una correlación significativa.

Pablo (2021), En su presente tesis que lleva como título “Calidad de atención al cliente en la empresa Adán E.I.R.L. - Huánuco, 2020” plasmó en su objetivo general describir la calidad de atención al cliente de la empresa. Su metodología utilizada es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo de un nivel correlacional descriptivo, de mismo modo tiene un diseño no experimental transversal. Sus resultados encontrados fueron: Si existe suficiente personal para la atención el 54.3% manifestaron que no están de acuerdo ni desacuerdo y el 40.5% están



desacuerdos la cual muestra que en su mayoría desconocen de que si existe suficientes personales para su atención. En el caso de que si el personal brinda una información adecuada los encuestados respondieron el 57.3% no opinan la cual demuestran el desinterés si se brindan una buena información o mala y el 42.7% está de acuerdo ya que recibieron una información adecuada. En calidad de atención los encuestados tienen una noción la cual se evidencia un 76% es buena y el 24% malo. En cuanto a la fiabilidad un 84.5% si son fiables y un 2.6% a veces y un 12.9% nunca. La capacidad de respuesta de los personales un 90.09% es regular y un 9.9% es buena. En cuanto a la seguridad los encuestados manifiestan un 100% que si es bueno. Llego a las siguientes conclusiones: Todos sus clientes de la entidad demuestran fiabilidad de manera regular la se encuentran satisfechos con la atención que reciben, en la empatía mencionan que es de manera regular ya que el 63.8% lo manifiestan, en la seguridad se encuentran seguros ya que sientes que no están expuestas a ningún peligro.

#### **2.1.4. Local**

Tucto, Damián & Calderón (2019), En su tesis que lleva como título “El control de inventarios y sus efectos en la rentabilidad de las empresas comerciales electrodomésticos en la ciudad de Huánuco, 2018” en su objetivo que tuvo analizar la manera en que el control de inventario influye en la rentabilidad de empresas electrodomésticos. Los métodos utilizados fue una investigación descriptiva explicativa con un diseño no experimental, para la recolección se utilizó el método de la observación, con una población de 14 empresas y la muestra seleccionada de manera intencional. Los resultados fueron que los encuestados el 41.67% confirman que las mercaderías solicitadas son recepcionadas de vez en cuando y el 33.33% dijeron que nunca son recepcionadas en la fecha establecida. En cuanto a las mercaderías un 34% manifestaron que los productos que adquieren es entregado pocas veces a tiempo la cual genera una inconformidad a los intermediarios y el 27.78% dijeron algunas veces. Así mismo también el 38.89% de encuestados dijeron que cuando reciben pocas veces las mercancías solicitadas y un 30.56% dijeron que nunca reciben con las características solicitadas. Así mismo de la importancia que tiene la calidad de los productos el 44.44% afirmaron que los artículos comprados son de una calidad media y un 38.89% manifestaron que son de calidad baja. Sobre el almacén el 72.22% afirmaron que el almacén está caracterizado por ofrecer variedades de productos. en cuanto al personal administrativo un 73.33% indica que no poseen políticas de control de inventarios. En



cuanto al departamento de publicidad el 66.67% no solicitan información de las cantidades de mercadería que se encuentra disponible en el almacén antes de realizar un listado según la temporada. Un 93.33% poseen inconformidades al momento de vender productos y esto se debe a las inexistencias. El 86.67% afirman que la empresa no les capacita al momento de darles tareas para que puedan realizar. se concluyo que el control de inventario en la dicha empresa abocado a la prevención detectando irregularidades, así mismo el control de inventarios ayuda establecer los saldos, es una pieza fundamental para la eficiencia, eficacia de la economía. También permite obtener los resultados de los productos que se encuentran disponibles en la empresa.

Celis (2023), en su tesis “Propuesta de mejora del control de inventario y su incidencia en la calidad deservicio de PYMES del Perú rubro comercio: Caso Distrib. De Comp. Elec. y Serv. De Ing. SRL., Huánuco-2023” obtuvo como objetivo general establecer la incidencia del control de inventarios en la calidad de servicio de las pymes del Perú. Aplico la siguiente metodología. Es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo con un diseño no experimental transversal. Llego al resultado el 62% están muy de acuerdo y el 38 % de acuerdo respecto a la importancia del espacio de almacenamiento de su empresa, demuestra que las inversiones de las accionistas son importantes para la continuidad del negocio. Al descuidar todos los aspectos que son claves del control de inventarios generan excedentes malos la cual impiden al crecimiento económico. La entidad no cuenta con adecuado ambiente para el control, pero si tiene un excelente clima organizacional con los empleados. En caso de la identificación y si analiza adecuadamente el riesgo el resultado muestra que la entidad no analiza ni identifica de una manera capaz todos los factores de riesgo a un largo plazo. No hay información constante a sus clientes en cuanto a los servicios o trabajos que ofrece, pero si hay si hay puntualidad y responsabilidad. La organización no suele evaluar las distribuciones de los productos, pero si tiene determinadas asignaciones para implementar el sistema de chequeo. La entidad visualiza la calidad de atención a sus clientes, pero los personales son capases en resolver problemas. Llego a la conclusión cuando hay una mal llevado de los inventarios hay una mala gestión y esto afecta a la disponibilidad de los productos también suele pasar que no se puede realizar un inventario adecuado y si se mejora les permitirá tener a la empresa una buena administración. La entidad no cumple con capacitaciones de riesgo, fiabilidad, hacia los trabajadores y esto los

personales administrativos deben de realizar y de esa manera puede lograr una mejor calidad de atención.

Mirabal (2019), En su tesis titulado “Control de inventarios y su relación con gestión logística de la empresa ladrillos cerámicos Chapacuate, Huánuco – 2019” el objetivo fue: Determinar de qué manera el control de inventarios se relaciona con la gestión logística de la empresa. El método aplicado es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo con un diseño no experimental. Los resultados obtenidos fueron: Si el diseño del almacén es lo adecuado el 83% manifiestan que no es lo adecuado y el 17% no saben, esto refleja que el almacenamiento dificulta los labores que realizan y algunos productos suelen estar en riesgo de deteriorarse la cual genera pérdidas. Un 72% creen que es necesario tener un stock de seguridad porque permite a la entidad tener productos para los clientes fieles. Un 83% manifiestan que si implementan un control de stock ayudara a tener bien claro las cantidades adecuadas que existe en el almacén así mismo también se aprovecha el espacio que sobra. El 67% informan que si existe materiales con mayor rotación en los inventarios la cual la entidad debe someterse a un estricto control asegurando que están guardando en áreas correctas y de manera ordenada. En caso de la verificación de los documentos que llega la mercadería el 50% dijeron que no y refleja que el personal encargado no ha venido haciendo bien su trabajo ya que escasamente revisa las facturas, boletas, órdenes de compra o guías de remisión. el 39% de los personales reciben charlas respecto a las responsabilidades y funciones q realizan y el 39% a veces, el resultado refleja que las charlas no son suficientes o no son entendibles por lo que los trabajadores realizan su labor de manera deficiente. El 78% informan que la calidad de servicio si incide en la gestión, esta ayuda a cumplir los objetivos satisfaciendo las necesidades de manera segura. concluyo que el control de inventarios es inadecuado por lo que se planteó estrategias para evaluar todo el proceso de compras, almacenamiento y distribución.

Martin (2019), en su investigación de tesis “El control de inventario y el aprovisionamiento del mini market Mini sol de la ciudad de Tingo María – 2019” e objetivo que se planteo fue de qué manera el control de inventario influye en el aprovisionamiento del minimarket, la cual se aplicó la metodología de un enfoque cuantitativo, nivel correlacional descriptivo. El resultado encontrado sobre los inventarios el 85% llevan inventarios físicos al finalizar los ejercicios y el 15% no saben por qué llevan laborando poco tiempo. Respecto a que si hubo descuadres, sobrantes o faltantes de productos el 75% de encuestados dijeron que si y

el 25% no porque desconocen ya que ellos llevan un conteo físico. Un 80% manifiestan que si tienen en stock el producto que solicita el cliente y el 20% manifiestan que no posee con stock en el momento que se solicita. En caso de que si existe demasiadas mercaderías de misma variedad en almacén el 45% dijeron que si y el 55% manifestaron que no. Los trabajadores se mantienen informados de las existencias reales el 90% dicen que no y el 10% si la cual demuestra que la mayoría de veces solo suelen vender de los muestrarios que tiene la empresa. los clientes se han visto incomodos e insatisfechos por la carencia de algunos productos el 85% si y el 15% no y esto refleja q ha escasos de productos siempre sucede casi al finalizar el mes. En el momento que llega la mercadería verifican la cantidad y calidad del producto el 100% dijeron que si verifican. Llego a una conclusión que si posee una influencia directamente entre las dos variables y esto se determinó mediante una prueba de hipótesis que viene a ser 0.153 y está dentro de su valoración.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría de los inventarios**

Los inventarios esta expandido en todo el mundo de todos los negocios por que son necesarios para las empresas que tienen productos físicos, como los fabricantes, comerciante, y distribuidores, aplicando técnicas y proporcionando técnicas y herramientas pueden tener las ventajas competitivas. El inventario está referido a las determinaciones de quienes deben cumplir todos sus pedidos de sus productos que son solicitados y el tiempo donde y cuando se deben de solicitar y realizar sus pedidos.se refiere a la problemática que posee una entidad, siendo controlado con los inventarios de stocks, la cual siempre tienen problemas en los inventarios y stocks, financiaciones, depreciaciones; así mismo atribuye los temas que deben de ir al mercado cuando, donde y como. El más conocido como modelo es “del lote económico” la cual se utiliza para dar soluciones a los procesos de markov. Es primordial cuando se presentan demoras sean aleatorias ya que no es posible concretar de manera precisa del inventario para eso se transformó esta forma de inventario sea disponible o variable aleatoria. (Dorflinger, 1971). El nivel de seguridad de los inventarios netos la cual deriva de aquellas ordenes, que corresponde a la conceptualización de un inventario, puede ser su estimación de manera positiva o negativa en la falta de inventario existente. (pág. 103)

Son aquellas existencias de cualquier producto o recursos utilizados en una entidad empresarial. Un sistema de inventario consiste en tener una gran cantidad de políticas y controles que sirven para monitorear los niveles y la determinación del inventario así mantener el tamaño de los pedidos. Los modelos son uno de las principales aplicaciones para aquellos métodos cuantitativos la cual sirve a la gerencia para buena toma de decisiones. Y Poseen 3 tipos inventario de proceso, inventario de productos terminados e inventario de materias primas. (Cañon, 2013).

Un inventario es una correspondencia de bienes que son obtenidos y son clasificados según familias, categorías y lugares de ocupaciones. Las entidades tienen las obligaciones de realizar sus inventarios y eso se tiene que realizar de acuerdo a la realidad, una de las sobrevaloraciones, es decir lo que tenemos los productos más de lo normal, produce en la empresa que su valor sea indebidamente aumentado. Son netamente fundamentales en toda las operaciones ya que esto constituye una cadena de abastecimientos, el inventarios es la eficiencia de manejos que son adecuados en los registros (Alvarez & Parada, 2020, pág. 9). Los inventarios según la NIF tienen como objetivo principal establecer las normas de evaluaciones y las presentaciones para la revelación de los reconocimientos iniciales y posteriores de todos los inventarios y esto debe estar en la posición del estado financiero de una empresa que se encuentra realizando una actividad económica. Así mismo Están relacionadas con una actividad comercial que pueden ser las cantidades suficientes de los productos la cual esta garantice una operación de manera fluida, que ayude a garantizar un buen sistema de producción en una actividad comercial (Ruiz Velazques, 2011).

#### **2.2.1.1. Teoría del control de inventarios**

El inventario es el registro de los bienes resguardados en el almacén, este control es importante porque permite conocer la existencia real de los productos, la eficiencia del sistema de almacenamiento, resguardo y conservación, ubicar el producto de baja rotación, detectar posibles robos. Y existen 2 tipos de inventarios contable que se realiza mediante sistema la cual ayuda a saber lo que se tiene lo que entra y lo que sale, extra contable es el que se realiza mediante un conteo físico para confirmar los datos que arroja el sistema aquí se realizará dos levantamientos de inventarios cíclico y periódico se realiza siguiendo un programa

calendarizado por el jefe del almacén, se realiza una vez al año mediante supervisores. (Vidal, 2010).

El control de inventario es de vital importancia ya que son aparatos circulatorios de una determinada empresa que se dedica a la comercialización, así mismo toda las empresas exitosas suelen tener cuidado en la protección de sus inventarios, y los elementos para esto incluye, el coteo físico por lo menos una vez al año sin importar el sistema que sea utilizado, el mantenimiento eficiente de toda las compras, almacenamiento protegiendo de los robos y daños o descomposición (Diaz & Patiño, 2011, pág. 15).

Es el dominio que se lleva de todo las mercaderías o existencias que pertenecen a una empresa, así mismo el CI es un sistema que tiene un fin y objetivo operar los logros de todo las organizaciones, ya sea de comercialización o procesos productivos, así mismo comprende todo el producto de proceso, materiales ensamblajes en proceso manufactura, programa de órdenes de producción, las emisiones de órdenes de producción, inventarios comprometidos teóricos reales (Cierra, Gusman, & Garcia, 2015).

Es primordial el CI ya que en la teoría mencionado por López & Gómez (2012), menciona que ha estado presente desde que los hombres comenzaron a utilizar todo los recursos del planeta, anteriormente tratándose de la matemática el sistema era modelo económico por cantidades de los pedidos, se han ido desarrollando a los principios del siglo 20 después de un siglo se ha hecho referencias sobre el resto de los modelos desarrollados y uno de ello es el modelo matemático la cual ayudo a dar una solución a problemas de producción y logística.

Martínez (2020), “El control de inventario busca Mantener disponible los productos que se requieren para la empresa y para los clientes, por lo que implica la coordinación de las áreas de compras, manufactura distribución”. A demás está constituido por todos los productos que han sido adquiridos de diversas áreas productivas, así mismo esto asegura un buen funcionamiento de las actividades que realiza la entidad.

Generalmente la clasificación de los inventarios es depende de gran demanda que posee cada artículo, la cual puede ser probabilística o determinística, siempre en el primer paso una demanda de artículo para un plazo futuro es reconocida de manera exacta y eso se puede visualizar en las entidades que trabaja con pedidos y probabilística es aquello que suelen adquirir para un periodo a futuro pero se puede distribuir con probabilidades de ocurrencia, la cual lleva a clasificar a los artículos dependiendo a las condiciones (Guerrero, 2011).

El inventario es un conjunto de bienes que se tiene y está clasificado por categorías y lugares ocupacionales, todas las entidades tienen esa responsabilidad de realizar inventarios como también es primordial el ajuste a la realidad que una sobrevaloración del mismo “decir que tenemos más de lo que existe en la realidad” la cual también hace de que la organización sea mayor, en tanto la infravaloración hace que los impuestos a pagar sean menores de la empresa (Arenal Laza, 2020, pág. 119).

Así mismo el control de inventario son sistemas para la contabilidad que las empresas utilizan para registrar las cantidades de mercaderías que existen para establecer el costo de la mercadería existente, al indicar costo se refiere al precio de los productos que han sido compradas, para llevar esto a cabo existen dos sistemas la cual es periódico que se encarga a la realización de inventarios cada determinado tiempo para ello es necesario realizar un conteo físico para determinar las cantidades disponibles con exactitud en una fecha determinada. En este caso las compras de mercancías o materia prima no se contabilizan en el activo sino se contabilizan directamente en los costos de compra. El sistema de inventario permanente conocido como perpetuo mantiene un registro continuo de cada artículo de inventario de esta manera muestra las mercaderías disponibles en todo momento es útil para preparar estados financieros mensuales trimestrales y anuales, la empresa puede determinar el costo del inventario, costo de las mercaderías vendidas. Esto proporciona un control de nivel más alto debido a que la información del control está más actualizada. (Mecalux, 2022).

#### **2.2.1.2. Componentes de un modelo de inventarios**

Dentro de estos componentes se encuentran. Los costos: está compuesto por mantenimiento, orden, penalizaciones y variables. Demanda: Son cantidades de unidades que está proyectado para la venta a un periodo futuro, siempre aclarando las cantidades que no son vendidas por que muchas veces la demanda es alta que el monto vendido por falta de inventario. Tiempo de anticipación: Es aquello que avanza desde el momento que llega la orden de producción o compra de mercadería en el mismo momento empieza su producción (pág. 14)

#### **2.2.1.3. Importancia del control de inventarios**

El control es importante porque ayuda a tener un adecuado balance de existencias de un determinado almacén de todo las mercaderías o productos que tienen una mayor demanda, los

costos están siendo reflejados, para ello en el almacén debe haber eficacia en las mercaderías ya sea al momento de producirlas o adquirirlas en toda las necesidades de los cliente, los productos suelen clasificarse según su costo, tipo de mercadería y de acuerdo a la variación (Cegid Ekon, 2023).

Es importante para todas las empresas comerciales ya que permite llevar un orden adecuado, un abastecimiento confiable, las distribuciones de las mercaderías. en la mayoría de las entidades el mal manejo de los inventarios hizo que muchas empresas poseen grandes pérdidas económicas, para ello el control se debe llevar de una manera rigurosa para descubrir los productos faltantes las cuales suelen afectar a la economía de la organización. El inventario ayuda obtener las cantidades reales para que pueda cumplir la reducción de costos y la demanda; para ellos estos suelen ser distribuidos en tres fases el primero es estudiar, segundo casos prácticos para sus determinaciones de las cantidades exactas del inventario (Lima, 2020).

Siempre que una persona natural o jurídica que tenga su empresa debe tener un inventario (Daza Garcia, 2017), Es por eso cuando tienen una empresa con cantidad y calidad de mercadería suelen salir adelante pero aquellas empresas que no tienen control muchas veces poco a poco va disminuyendo su mercadería que puede llevar a la falta de stock, así mismo se vuelven indispensables las entidades porque cada vez más suelen fluir con retrasos indeseados y más aun con pérdidas de capital y para ello los aspectos más importantes es saber que posees, cuanto tienes, y cuanto falta. En el caso el saber que se tiene y que existen mercaderías suficientes ayuda para la competitividad de la demanda y en cuanto ya suelen ir disminuyendo es primordial equilibrar el área de los productos. En el caso de saber cuánto se tiene de igual manera se fundamenta ya que en los estados financieros reflejara y en las obligaciones fiscales, de esa manera valoriza las determinaciones de valor faltante de mercaderías así reducen todos los ajustes de la contabilidad perteneciente a los planes de acciones y reducciones. Y saber que hace falta de igual manera es necesario ya que de acuerdo a esta se toman las decisiones para las adquisiciones de las mercaderías y así también los trabajadores quedan tener una acertada respuesta sobre la cantidad de la mercadería que se encuentra para la venta. (pág. 23)

#### **2.2.1.4. Métodos del control de inventarios**

Los Métodos del control de inventarios suelen ser necesarios para llevar un adecuado orden del almacena si mismo controlar las entradas y las salidas de los productos. Y según (Hernandez J. F., 2005), los tipos de control son las siguientes.

**Método PEPS:** Está basado a las suposiciones de los primeros artículos que se encuentra en almacén o a la producción, este método tiene una función que ayuda a identificar todo los productos que vienen siendo ingresados a los inventarios para que puedan ser los primeros en ser registradas a los últimos que han sido comprados, y cuando existe mercaderías similares este método ayuda evitar a que se deteriore al impedir una rotación constantemente. (pág. 101)

**Método UEPS:** En este caso el método hace que los productos últimos en llegar sean vendidos primero, pero al finalizar el ejercicio ya tienen sus precios de adquisición o producción. Es importante para que las entidades empresariales que no suelen tener inventario muy grande así también para los artículos que hay con fecha de caducidad, y su ventaja principal son los costos de todos los productos que se venden y reflejan un costo más actual. (pág. 102).

#### **2.2.1.5. Dimensiones del control de inventario**

##### **Gestión de inventario**

En función al aprovisionamiento se encargan de las compras, almacenamientos, su objetivo principal es suministrarlos a los departamentos de producción.

**Costos de los inventarios:** Hay tres tipos de costes de pedido la cual se encarga los administrativos en la gestión de proveedores, las descargas, transportes, posee una relación inversa a los volúmenes de inventarios ya que aun mayor volumen de productos es menor la realización de pedido al año; en costes de almacenamiento son aquellas que mantienen las existencias dentro del almacén, espacios, económicos, financieros; por último el costo de apertura de stocks son los que posee la empresa cuando se queda sin mercaderías, no puede vender ni puede entregar mercadería al cliente (Lopez, 2013).

##### **Utilidad de los inventarios**

Son aquellos los que permiten las producciones o actividades que se mantienen constantemente y no sufran interrupciones que son causadas por la carencia de los mercaderías, así mismo estas facilitan las planificaciones de aquellas compras que son a mayoristas



obteniendo los mejores precios por los volúmenes de compra, de igual manera tiende a reducir las pérdidas que son sobrepasados de la fecha que caduco en la existencia del almacén y la que se estancan en ella, también ayuda a disminuir el tiempo de búsqueda , ya que suele ser más rápido en ubicarlo el producto (Cajal, 2020).

### **Control de entrada y salida**

Son aquellos que reflejan las fluctuaciones del inventario con una máxima presión y eso hace que haga posible todos los flujos de las mercaderías y evaluando los diseños y funcionamientos de las instalaciones, para encontrar el control de las entradas y salidas es vital mantener los niveles de servicio a la altura, así mismo la ejecución de manera manual es complicado porque muchas veces posee la falta de estandarización, incoherencias entre los inventarios, ausencias del sistema de codificación, fallos de informaciones de stock y para dar solución a esto posibles fallos se debe de gestionar los dispositivos y sistemas de gestión, en entradas en caso de las devoluciones los procedimientos deben adecuarse a la mercadería entrante, se añade al stock del almacén y esto hace que entorpezca el resto de tareas y en caso de las salidas el control de las ordenes de salida a través de estados es importante la detección de manera rápida y esto se realiza en el sistema de orden (Mecalux, 2020).

### **Riesgos del control de inventario**

Son aquellas posibilidades de un acontecimiento que ocurren y afecten negativamente en la ejecución de todos los objetivos, así mismo evaluar riesgos implica todos los procesos dinámicos e interactivos, y para la identificación de evaluaciones de riesgos se evalúan los niveles establecidos de tolerancia, así mismo requiere direcciones al impacto que poseen en el entorno externo, dentro de ello de sus propios negocios que puedan tener el control interno pueden resultar no efectivo, también tienen objetivos de información que es financiera y no financiera, objetivos de operación son aquellos que apuntan a la eficiencia con el mejor manejo de los recursos y a la eficacia con el grado de consecución de los objetivos salvaguardando los recursos, objetivo de cumplimiento comprende la integración de la normatividad tanto interna como externa la cual comprende las reglas, políticas, cumplimiento de las reglas de la empresa que están establecidos (Cuellar Mejia, 2020).

## **2.2.2. Teoría de calidad**

La calidad ha evolucionado pasando una serie de concepciones y la mayoría de estas están basadas en coyunturas y de acuerdo del avance del tiempo han ido pasando de moda por falta de soporte científico y sus aplicaciones universales, la calidad evolucionó a través de 4 eras la inspección, el control estadístico del proceso, el aseguramiento de la calidad, la administración estratégica por la calidad total (Gonzales Ortiz, 2015, pág. 25).

La calidad ha ido evolucionando en el año 80 la cual se define como ayudar al usuario o cliente, así mismo es un bienestar para mejorar la ganancia y la perdida ya que siempre están acompañadas a toda parte, son complejas y misteriosas la cual significa que hay situaciones que no son asignados y algunas son complejas y misteriosas por lo que creen que pueden llegar a una calidad. La calidad es el grado de los medios utilizados para lograr un logro de mejora mayor, así mismo se debe otorgar una atención oportuna a los usuarios o clientes. (Llinas , 2010).

### **2.2.2.1. Teoría de calidad de atención**

Existe modelos teóricos de calidad de atención las cuales están basadas en las expectativas de los clientes donde los autores describen los siguientes:

La calidad de atención es una línea de producción de algunos recursos disponibles y de esta manera este autor dividió en tres maneras que es estructura, proceso y resultado, esta sirve para una medición de calidad, están siendo clasificadas por enfoque estructural que comprende todas las características de aquellos que prestan servicios lo cual están incluidos los espacios físicos, los materiales y los recursos humanos de una entidad. El enfoque de proceso evalúa los niveles de conocimiento tecnológicos y físicos. El enfoque del resultado abarca como es la atención y satisfacción de los usuarios la cual muestra los resultados Según Avedis (1966).

En los últimos años hablar de calidad de atención es hablar de las expectativas de los consumidores, bien es cierto que la satisfacción del cliente es de vital importancia en todo los negocios, en el transcurso que los clientes obtengan servicios o productos estén satisfechos con la empresa la cual seguidamente utilizaran sus productos o servicios; en atención al cliente “representa una herramienta estratégica que ofrece unos valores añadidos a los clientes, con respecto a la oferta que tengan los competidores ayuda a visualizar las diferencias de cada

entidad. Todas las acciones que está basado a la satisfacción tiene que tener tiempo cantidad y calidad (Valenzuela, Buentello, Gomez, & Villareal, 2019).

Según Salas (2001), La atención siempre es importante en una organización donde aumenta cada día los valores a los clientes, de la misma forma ayuda a satisfacer las necesidades, expectativas que tienen.

### **2.2.2.2.Importancia de calidad de atención**

Bien es cierto que en estos tiempos suele ir por adelante la calidad de atención “el cliente ha venido toando posesión con fuerza de acuerdo al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de ir perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última decisión”. Cada día la competencia tiende a ser más fuertes porque hay mercaderías que suelen ser ofertados, la cual hace que muchas organizaciones varían su precio notablemente así mismo ofrecen calidad, perfecta atención, comodidad, una rapidez de atención; un cliente que se encuentra insatisfecho es muy probable que especule la mala atención de la empresa con otros consumidores y hace que disminuya el cliente, mientras un cliente satisfecho dará una buena referencia de la empresa donde otros consumidores acudirán a la entidad (Solorzano & Aceves, 2013).

### **2.2.2.3.Características de atención de calidad**

Las características son que deben cumplir con sus objetivos cada entidad, tiene que servir para el que se diseñó, tiene que ser adecuado para el uso, deben de solucionar las necesidades y proporcionar resultados. En cuanto a los personales que se encuentran encargadas de ellas deben de desarrollar habilidades necesarias porque están en constante habla con el cliente, tienen que poseer una formalidad, capacidad de atención, tener una iniciativa siendo dinámico y activo dando solución a sus problemas, ambición para poder crecer en el negocio, auto dominante de tener capacidad de los manejos emocionales, colaboración que le gusta trabajar en equipo, observación de los pequeños detalles que no siempre se visualizan, imaginaciones que ofrecen alternativas a las distintas situaciones y aspecto externo que esto lleva una buena impresión al cliente (Solorzano & Aceves, 2013, pág. 6).

#### 2.2.2.4. Factores de calidad de atención

Bien es cierto en muchas empresas no aplican todos los factores que influyen en la calidad las cuales estas llegan ser importantes y esto se tienen que tener en cuenta por que se obtiene buenos beneficios las cuales son clientes satisfechos y leales, se mejora la percepción e imagen de la entidad, se ase diferencia en la competencia, disminuye las quejas, se obtiene fidelización de clientes etc. Esto hace que cada organización conozca bien a sus clientes visualizando las expectativas que tiene, dialogando de manera transparente hacia ellos y asegurando la calidad de atención (Caravaca, 2022).

Los factores más importantes para medir la influencia es el grado de incidencia de la calidad de atención y por ello la empresa tiene que identificar con todos los factores importantes que están siendo afectados todos los índices de calidad midiendo evaluando sus eficiencias. Y según (Vargas & Aldana, 2007), los factores son:

**Empatía:** En esta se puede medir las escalas objetivas y son importantes en los representantes de atención para que puedan desarrollar sus habilidades y hacerlo al ambiente capaz de ofrecer trato amable, libre de violencias, comprensivos. (pág. 12)

**Transparencia en el proceso:** Esta fomenta empatía en todos los representantes de atención y para ello tiene que ser primordial la actitud a proporcionar informaciones que solicitan ya sea positivas o negativas, en esta su finalidad es que los clientes decidan de estar informados la cual es recomendable que los personales sean claros y directos, empáticos con las problemas, responsables en las interacciones, honestos. (pág. 15)

**Velocidad de respuesta:** En este factor se solucionan aquellos problemas quejas sobre la atención, la cual gracias a ella generan confianza y esta hace que se vuelva más duradera la fidelidad del cliente.

**Nivel de personalización:** Aquí depende de la empresa puede utilizar la personalización en la atención utilizando sus informaciones. Esta está compuesta por las preferencias comunicaciones del cliente y así medir el rendimiento de la entidad aunque muchas veces son poco difíciles de medir esta, pero siempre es bueno para saber el impacto en los usuarios. (pág. 16)

### 2.2.2.5. Indicadores de calidad de atención

**Accesibilidad:** Son las capacidades de las organizaciones que deben brindar a los personales siendo accesibles al almacén y facilitando el contacto con los clientes, y para lo cual son necesarios que los personales en contacto de los clientes sean comunicativos, las empresas deben mostrar las disposiciones a atender y brindar un servicio rápido.

**Calidad total:** Son aquellas mejoras continuas con el objeto de lograr las satisfacciones de los clientes, que se aplican a los productos y empresa y esta tiene la idea final la satisfacción, obteniendo todo los beneficios para las empresas, el objetivo es obtener un producto con la finalidad de venderlo abarcando los aspectos de mejoras en condiciones del trabajo y las formaciones de los personales (Schiviano, 2012).

**Precio:** Es un valor económico la cual es útil para la satisfacción de las necesidades, la medida es cuantitativa porque se intercambia a cambio de un producto, son variables que afectan en la decisión de compras, en muchos casos el precio compite en el mercado porque existen variaciones en el valor del producto (Pursell, 2023).

**Capacidad de respuesta:** Son aquellas capacidades de respuestas que están referidos a las actitudes de los trabajadores para ayudar a todo sus clientes de la empresa, así ofrecer un servicio más rápido esto hace la diferencia a los competidores creando satisfacción y confianza, el objetivo es mantener conformes a los clientes así seguirán siendo leales al negocio, siempre salvaguardando la rapidez, precisión, empatía (Bautista Garcia, 2021).

**Seguridad:** Son valores determinantes en todo los productos o servicios, suelen establecerse en los grados de seguridad y confianza que los productos o servicios aportan al cliente tienen influencias en las percepciones de valores, así mismo está relacionada con la durabilidad que tiene el producto (Malaga, 2019).

**Lugar:** Son aquellas localización de todo los productos que se encuentran en proceso para una demanda de una organización, están basadas a las adaptaciones y modificaciones para el desarrollo de la oferta y la comercialización en el mercado, ayuda a la detección más rápida de los productos, facilita las tareas de comercialización, se obtienen los resultados de la existencia de manera rápida (Herrera, 2019).

### **2.2.3. Teoría empresarial**

Las empresas tienen un enfoque desde dos perspectivas en primer lugar son conocidas como unidades de producción de los bienes o servicios examinando los factores de la producción, ventajoso para la obtención de todo los bienes o servicios que ofertan las empresas, en segundo lugar se han determinado vínculos que unen a todo los individuos que acoplan los factores de las producciones que vienen combinando a la empresa, la titularidad de todo los factores de producción son aquellos trabajadores, accionistas, las obligacionistas; así mismo hay financiadores que aportan dinero a la entidad y los administradores aportan trabajos como representantes para todo los proveedores que aportan las materias primas (Aguila, 2016).

#### **2.2.3.1. Teoría de las pequeñas y medianas empresas**

Las pequeñas y medianas empresas no son fenómeno menos de nacimiento, constantemente aumenta el interés del público, en cuanto a pequeñas de un tejido empresarial, no es netamente cuantitativo las empresas de los grandes volúmenes tampoco las organizaciones de tamaño reducido. Las empresas ya sean grandes o pequeñas son diferentes la cual cada una de ellas tienen un propósito (Colomina, 1998). Las realidades históricas suelen tener objetos de propuestas rigurosas y operativos, las cualidades para entender la pyme son por números de trabajadores que frecuentemente están en la empresa, el reflejo de las ventas anuales, valores de activos, las estructuras direccionadas y posicionadas en el mercado. (pág. 13). Las pyme es una organización donde que sus títulos de propiedad no son negociables dentro del mercado de valores así mismo estas son clasificadas estadísticamente y económicamente, así mismo existen límites cuantitativos de trabajadores así como de las facturaciones, también se le reconoce por los números cuantiosos que tiene trabajadores así como también por volumen de venta la cual organizo en ese entonces a una microempresas que deberían posees de 0 a 9 trabajadores, las pequeñas empresas de 10 hasta 99, y medianas empresas de 100 a 499 en su gran mayoría de empresas son micro empresas (Evaristo, 1998).

#### **2.2.3.2. Definición de las Pymes**

En América Latina las pymes han ido desarrollándose de una manera muy particular y esto visualizaba como un cierre para el mundo la cual poseía una calidad baja para una competencia y de un mayor crecimiento de incertidumbre económica. Las importaciones son

situaciones que conlleva a una situación muy particular a las pequeñas ya que enfrentan desafíos competitivos de acuerdo a las aperturas económicas y aparecieron nuevas reformas de estructuras la cual disminuyen las apariciones de nuevos competidores. (Stumpo & Ferraro, 2010) Las pequeñas y medianas empresas es una actividad económica que puede estar constituida por una persona natural o jurídica y tienen como objetivo e desarrollar actividades puede ser de comercialización de bienes, prestación de bienes o producción.

Huamán (2014), Las pymes se distinguen cuando son micro empresa no pueden exceder de 10 personas y cuando es pequeña empresa no debe exceder de 11 a 40 personas así dándole lugar a los organismos del estado.

### **2.2.3.3.La importancia de las pymes**

Son aquellas relaciones que reducen los términos personales y sociales y está comprometido el empleador, en el caso del empleado favorece las conexiones laborales y esto gracias a su origen que son las unidades familiares. Así mismo poseen mayores capacidades tecnológicas y tiene un menor costo de infraestructura. Poseen las economías de escala que en función de la cooperación inter empresarial sin una obtención de inversión (Cleri, 2007). En el desarrollo del país aportan un 18% en su PBI , y el 70% representa los ingresos de los hogares, las pymes están representados por una fuente de gran importancia de innovación, cooperan a ayudar la buena medida en la superación de la pobreza, con el desarrollo de nuevas empresas aportan de manera constante al emprendimiento del país. (pág. 15)

### **2.2.3.4.Definición Pequeña empresa**

Estas empresas tienen antecedentes remotos las cuales iniciaron como unos pequeños negocios algunas de ellas suelen ser familiares, en la década del año noventa todas las políticas económicas han sido poco acertadas la cual no se notaba un desarrollo favorable, y todo esto se vieron favorecidos las medianas y grandes empresas, la cual también se vieron afectados los empleos ya que en su gran mayoría estaban siendo desempleados ya que estas microempresas suelen endeudarse. Las problemas que enfrentan son la falta de organización que limitan las capacidades de negocios, escases de tecnología para afrontar los retos, carencia de culturas de calidad, rotaciones de los personales, aumento de costos de las materias primas, la incapacidad

de créditos por falta de garante, no tienen apoyo por parte del estado, pésima calidad de los materiales. (Rodríguez, 2000)

#### **2.2.3.5. Definición de Mediana empresas**

Son aquellas organizaciones que están netamente dedicados al comercio, la cual debe de tener entre 1 a 100 empleados la cual sus ventas anuales no deben de superar 1700 UIT, los incrementos a los montos máximos de sus ventas anuales en las pequeñas empresas han sido determinados por el ministerio de economía y finanzas cada 2 años y no puede ser menores las variaciones porcentuales acumuladas durante el mencionado periodo. Las empresas tanto publicas y privadas deben promover criterios para las mediciones con un fin de obtener una base homogena donde permite a llevar el correcto aplicación de las políticas de promociones y formalizaciones (SUNAT, 2003).

### **2.3. Hipótesis**

Para esta presente investigación no se plantea la hipótesis porque es cualitativa descriptiva.

En las investigaciones exploratorias no se plantea la hipótesis, porque se enfocan en los temas poco estudiados, la cual tiene como objetivo la evaluación de relación que existe entre dos o más variables categorías conceptos o algún acontecimiento particular basado en un método científico, así mismo los estudios descriptivos ayudan medir y recolectar las informaciones de manera conjunta sobre todo los variables a los que está referido explicando la causa y efecto. Este tipo de estudios sirve de gran ayuda para las recopilaciones de datos ya que van conceptualizados dirigidos a los hechos y fenómenos sociales o físicos y donde presenta objetivos precisos sin necesidad de probar la hipótesis, correlacional porque nos ayuda a obtener un hecho real y todos estos tipos de alcances nos sirven porque son importantes ya que ha ido avanzando por distintas ciencias (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2004).



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación**

Según (Fernandez & Baptista, 2014) nos indica el enfoque cualitativo suelen utilizarse para que el investigador plasme creencias propios sobre el estudio que se viene realizando, cómo sería casos personales o particulares, (pág. 10), son llamadas también investigaciones descriptivas, fenomenológicas, interpretativa o naturalista la cual pretende en llegar a conocer las situaciones a través de la descripción e identificación de los diferentes factores que se encuentran influidos en el fenómeno que se viene estudiando. Por ello hemos tomado como referencia este concepto, la presente investigación es de tipo descriptivo de estudio de caso, porque se realizó un análisis acerca de la incidencia del control de inventarios en la calidad de atención de las pyme del Perú sector comercio: caso Almacenes Altiplano S.C.R.L – Huánuco 2023, y para ello el tipo fue descriptivo de nivel cualitativo con diseño no experimental y estudio de caso.

#### **3.2. Población y Muestra**

La población es el conjunto total de individuos objetos o medidas que poseen características observables en un lugar y en momento determinado y cuando se vaya llevar a cabo alguna investigación se debe tener en cuenta algunas características de investigación que es tiempo y espacio, la muestra es un subconjunto de la población también conocida como población muestral y se elige de acuerdo a las características que posee y que nos ayuden a ser estudiadas de manera conjunta (Fernandez & Baptista, 2014).

Para lo cual esta investigación estuvo conformada por una población de todos los colaboradores entre representantes legales y trabajadores que se encuentran laborando en la entidad y la muestra estará conformada por una parte que son 9 personas entre Gerente General y trabajadores de la empresa Almacenes Altiplano S.C.R.L – Huánuco 2023 Variables. Definición y operacionalización.

### 3.3 Variables. Definición y Operacionalización

VARIABLE	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES		
		DIMENSIONES	INDICADORES / ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente <b>Control de inventario</b>	El control de inventario es un proceso de la empresa donde se administra y mantiene la cantidad de las mercaderías, también busca mantener en orden los productos que se requieren para los clientes, la distribución, y abastecimiento, así mismo se puede llevar el registro adecuado de las existencias de la empresa y en base a ello poder tomar decisiones Zapata (2014).	Control de inventario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué tipo de sistema utiliza para el control de inventario?</li> <li>2. ¿La empresa cuenta con personal capacitado para el control de inventarios?</li> <li>3. ¿La empresa realiza su compra visualizando el producto que falta en el almacén?</li> <li>4. ¿La empresa organiza charlas sobre el manejo de stocks para una mejor calidad de atención al cliente?</li> <li>5. ¿Al momento de la recepción verifican la cantidad y calidad de la mercadería?</li> <li>6. ¿Cuántos almacenes posee la empresa?</li> <li>7. ¿La empresa tiene rotulado por tipo de producto la mercadería?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opción múltiple</li> </ul>
		control de costos		
		Evaluación de riesgos		
		Planificación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuánto tiempo demora usted en atender a un cliente?</li> </ol>	

<p>Variable dependiente</p> <p><b>Calidad de atención</b></p>	<p>Según Torres (2023), la calidad de atención son resultados de toda las expectativas y percepciones que satisfacen las necesidades, es decir son conocimientos que posee el cliente de todo el servicio y mercaderías que tiene la empresa.</p>	Accesibilidad	<p>2. ¿Su sistema de ventas le permite tener una información veraz de stocks?</p> <p>3. ¿El sistema de venta que usted utiliza, le permite le permite brindar una respuesta rápida de precios a los clientes?</p> <p>4. ¿Para brindar la calidad usted se percata si el producto está en perfecta condición?</p> <p>5. ¿Para la ubicación de manera rápida la empresa posee con alguna señalización del lugar que se encuentra el producto?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala múltiple</li> </ul>
		Capacidad de respuesta		
		Seguridad		
		Lugar		

### **3.3.Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Cumplen procedimientos que debe emplearse para llevar adelante la investigación, en efecto para la recolección de la información se necesita emplear y está siempre en cuando sea validada, para el desarrollo de esta presente investigación y se aplicó la Técnica de las revisiones bibliográficas que proceden de los diferentes autores que han realizado su investigación respecto a las variables de control de inventarios y calidad de atención.

De la misma manera se aplicó la técnica de la encuesta con respuestas múltiples al gerente general, almaceneros, vendedores mediante un cuestionario que nos ayuden a determinar la calidad de atención y la descripción para determinar la incidencia del control de inventarios en la empresa de estudio

### **3.4.Método de análisis de datos**

Para encontrar las informaciones necesarias de acuerdo al objetivo específico N°1 describir la incidencia del control de inventarios en la calidad de atención de las pyme del Perú, se visualizó las informaciones proporcionadas por los antecedentes plasmados en la presente investigación.

Para conseguir las informaciones necesarias de acuerdo al objetivo específico N°2 describir la calidad de atención como resultado del control de inventarios en la empresa, rubro comercio se visualizó las informaciones proporcionadas por los antecedentes plasmados en la presente investigación.

Finalmente, de acuerdo al objetivo específico N°3 determinar una propuesta de mejora sobre el control de inventarios y su incidencia en la calidad de atención de las pyme del Perú sector comercio: caso Almacenes Altiplano S.C.R.L – Huánuco 2023 se razonó minuciosamente los objetivos específicos 1,2 los cuales nos ayudó a describir la incidencia del control de inventarios en la calidad de atención de la empresa que estamos estudiando.

### **3.5.Aspectos éticos**

Para todas las actividades de investigación realizadas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote los principios éticos que las rigen son:

- a. **Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:** Su dignidad, privacidad y diversidad cultural
- b. **Cuidado del medio ambiente:** Respetando el entorno, protección de especies y preservación de la biodiversidad y naturaleza.
- c. **Libre participación por propia voluntad:** Estar informado de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan de tal manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica.
- d. **Beneficencia, no maleficencia:** Durante la investigación y con los hallazgos encontrados asegurando el bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios.
- e. **Integridad y honestidad:** Que permita la objetividad imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de la investigación.
- f. **Justicia:** A través de un juicio razonable y ponderable que permita la toma de precauciones y limite los sesgos, así también, el trato equitativo con todos los participantes.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

##### 4.1.Resultados

##### 4.1.1. Respecto al objetivo específico N°01

Describir la incidencia del control de inventarios en la calidad de atención de las pyme del Perú

**Cuadro N° 1. Resultados del objetivo específico 1**

Autores	Resultado
Mejía & palomino (2021)	El control de inventario tiene incidencia ya que el 10% de los trabajadores están en desacuerdo, el 53.33% están de acuerdo y el 36.67% muy de acuerdo en implementar el control por que no llevan un adecuado control, poseen falencias por que llevan un control de manera manual. Por lo tanto, es importante administrar y controlar ya que eso permite tener mercaderías almacenadas de manera adecuada y también ayuda en mejorar la calidad de atención, de acuerdo a las demandas y mejorar las ganancias así obtiene un favorable crecimiento en el mercado y economía.
Robles (2020)	Es importante el control de inventario ya que un 44% de los encuestados sobre la mejora del control de inventario creen que de mejorar el control de inventarios y así mejorar los stocks y el 32% dicen que es necesario para informarlos los lados sueltos, el 18% para la reducción de las revisiones físicas y el 6% desconocen; lo cual refleja que es importante el control porque incidió en las mejoras que tuvo su sistema de control de inventario de la empresa permitió abastecerse de productos a la empresa ya que fueron solicitadas a tiempo a los proveedores, así mismo permitió que los stocks sea eficiente en la atención, producción y órdenes de trabajo. Y en cuanto a la

	producción de las cantidades de los materiales se han ido generado un incremento de ingresos mensuales.
Ramírez & Sardon (2019)	Señala que el 56% de los encuestados afirma que no realizan las adquisiciones de acuerdo al almacén y no tienen idea lo que es rotación de producto y el 44% manifiestan que sí. Esto quiere decir que el control de inventario no tiene incidencia en la empresa por que no trabaja de acuerdo al almacén, sino estos suelen trabajar en base a metas y compra de productos con descuentos la cual conlleva a los trabajadores a realizar un mal manejo de precios y stocks. Por ello el control de inventario es de vital importancia para toda las empresas por estas suelen ser reflejados en parte del activo en los estados financieros.
Pablo (2021)	Menciona que en la calidad de atención al cliente un 57.3% de los encuestados respondieron que no muestran interés en brindar una información adecuada de los productos que hay, la cual muestra que los personales no tienen la capacidad de repuesta porque poseen deficiencias de charlas en calidad de atención y en cuanto a la fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta es de manera regular la cual muestra que aún posee deficiencia la empresa en estos puntos. Por ello la calidad de atención es importante para la entidad porque influye de manera constante en la salida de la mercadería, en la demanda del mercado, fidelización de clientes y obtención de ganancias.
Tucto, Damián & Calderón (2019)	Indica que en la empresa con una buena gestión se puede llevar un control de inventario eficaz es teniendo un almacén caracterizado por variedades, estableciendo saldos y obteniendo resultados de los productos que están disponibles en la entidad, ya que son piezas fundamentales para la protección de los recursos en la eficacia y eficiencia

	de la economía. Así mismo facilita y promueve las ejecuciones de toda las operaciones determinando las disponibilidades de las existencias en las empresas y también beneficia en minimizar los riesgos de todo los objetivos que tiene la empresa.
Celis (2023)	Manifiesta que el 62% están muy de acuerdo y el 38 % de acuerdo respecto a la importancia del espacio de almacenamiento de su empresa, lo que refleja que las inversiones de todos los accionistas son importantes para la continuidad, si hay un descuido en uno de ellos impiden al crecimiento económico. El mal llevado de los inventarios pueden incidir en la atención ya que cuando hay mala gestión afecta la disponibilidad de los productos no se puede hacer un inventario adecuado, y si hay una mejora ayudara a que la empresa obtenga una buena administración cumpliendo con las expectativas de riesgo, fiabilidad y calidad de atención de los trabajadores .

Fuente: Elaboración a través de los antecedentes internacionales, Nacionales, Regionales y Locales



#### 4.1.2. Respecto al objetivo específico N°02

Describir la calidad de atención como resultado del control de inventarios en la empresa Almacenes Altiplano S.C.R.L – Huánuco 2023.

**Cuadro N° 2. Resultados del objetivo 2**

N°	Pregunta	Respuesta		
Respuesta de la encuesta del gerente general				
1	¿Qué tipo de sistema utiliza para el control de inventario?	<b>a. <u>Manual</u></b>	b. Hojas Excel	c. Sistema informático
2	¿La empresa cuenta con personal capacitado para el control de inventarios?	a. Si	<b>b. <u>No</u></b>	
3	¿La empresa realiza su compra visualizando el producto que falta en el almacén?	<b>a. <u>Si</u></b>	d. No	
4	4. ¿La empresa organiza charlas sobre el manejo de stocks para una mejor calidad de atención al cliente?	a. Si	<b>b. <u>No</u></b>	
Respuesta de la encuesta para personal del almacén				
5	¿Al momento de la recepción verifican la cantidad y calidad de la mercadería?	<b>a. <u>Si</u></b>	b. No	
		a. Si	<b>b. <u>No</u></b>	
		a. Si	<b>b. <u>No</u></b>	
		a. Si	<b>b. <u>No</u></b>	
6	¿Cuantos almacenes posee la empresa?	a. 2	<b>b. <u>3</u></b>	c. 4
		a. 2	b. 3	<b>c. <u>4</u></b>
		<b>a. <u>2</u></b>	b. 3	c. 4

		a. 2	b. 3	c. <u>4</u>
7	¿La empresa tiene rotulado por tipo de producto la mercadería?	a. <u>Si</u>	b. No	
		a. Si	b. <u>No</u>	
		a. Si	b. <u>No</u>	
		a. Si	b. <u>No</u>	
Respecto a la variable: Calidad de atención				
Respuesta de la encuesta de los personales de venta				
8	¿Cuánto tiempo demora usted en atender a un cliente?	a. 10 minutos	b. <u>20 minutos a mas</u>	
		a. <u>10 minutos</u>	b. 20 minutos a mas	
		a. 10 minutos	b. <u>20 minutos a mas</u>	
		a. <u>10 minutos</u>	b. 20 minutos a mas	
9	¿El sistema de ventas le permite tener una información veraz de stocks?	a. Si	b. <u>No</u>	
		a. <u>Si</u>	b. No	
		a. Si	b. <u>No</u>	
		a. Si	b. <u>No</u>	
10	¿El sistema de venta que usted utiliza, le permite le permite brindar una respuesta rápida de precios a los clientes?	a. <u>Si</u>	b. No	
		a. Si	b. <u>No</u>	
		a. Si	b. <u>No</u>	
		a. Si	b. <u>No</u>	
11	¿Para brindar la calidad usted se percata si el producto está en perfecta condición?	a. <u>Si</u>	b. No	
		a. Si	b. <u>No</u>	
		a. <u>Si</u>	b. No	

		a. Si	b. <b><u>No</u></b>	
12	¿Para su ubicación de manera rápida la empresa posee con alguna señalización del lugar que se encuentra el producto?	a. Si	b. <b><u>No</u></b>	
		a. Si	b. <b><u>No</u></b>	
		a. Si	b. <b><u>No</u></b>	
		<b><u>a. Si</u></b>	b. No	

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al cuestionario aplicado a los representantes y trabajadores de Almacenes Altiplano S.C.R.L

### 4.1.3. Respeto al objetivo específico N°03

Determinar una propuesta de mejora sobre el control de inventarios y su incidencia en la calidad de atención de las pyme del Perú sector comercio: caso Almacenes Altiplano S.C.R.L – Huánuco 2023

**Cuadro N° 3. Resultados del Objetivo específico 3**

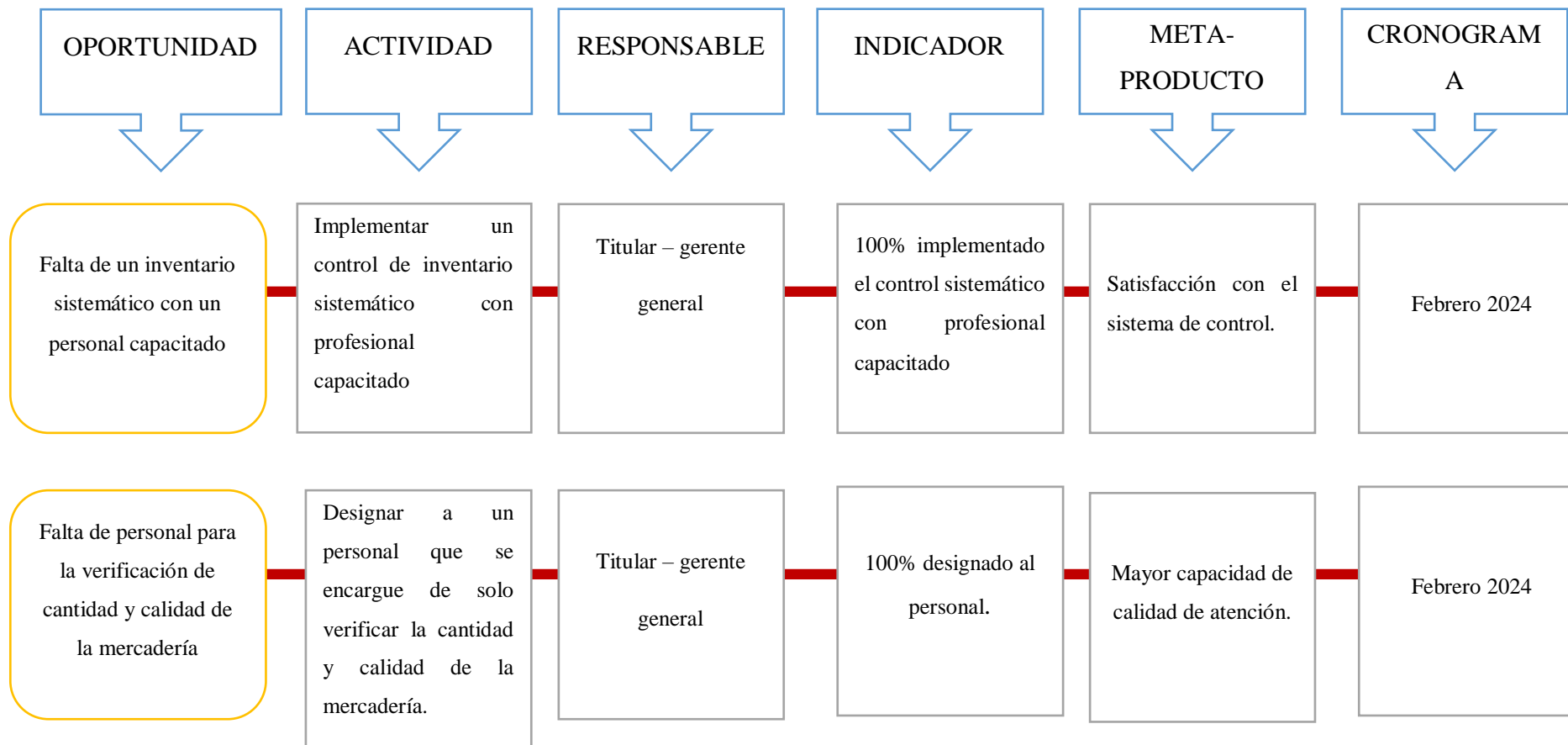
Oportunidad de mejora	propuesta
El tipo de inventario que utiliza los personales son manuales la cual lo realizan los trabajadores de empresa porque no hay un personal que se enfoque netamente en la realización del inventario.	Cambiar el tipo de inventario manual por uno sistemático y dejar encargado a un profesional capacitado que se encargue netamente de esto para evitar la deficiencia de la mercadería.
En la empresa los almaceneros al momento de la recepción si verifican la cantidad y calidad porque muchas veces suelen llegar incompleto o malogradas. pero cuando la empresa entra en campaña no revisan muy bien la mercadería porque carece de personales del almacén mayor mente se dedican a sacar mercadería de los clientes que llevan en gran cantidad.	Contratar un almacenero que solo se dedique a la verificación de la calidad y cantidad de la mercadería que llega y así poder evitar las mercancías que puedan llegar mal.
En cuanto a su sistema de ventas que posee la empresa no tiene una información veraz sobre los stocks, la cual los personales de venta no pueden asegurar al cliente que hay el producto porque muchas veces existe el producto en stock del sistema y no hay en almacén.	El personal de la empresa debe de tener una información concisa en el sistema para poder tener una calidad de atención y una satisfacción del cliente y así también no carecer de las existencias que afectan al negocio.

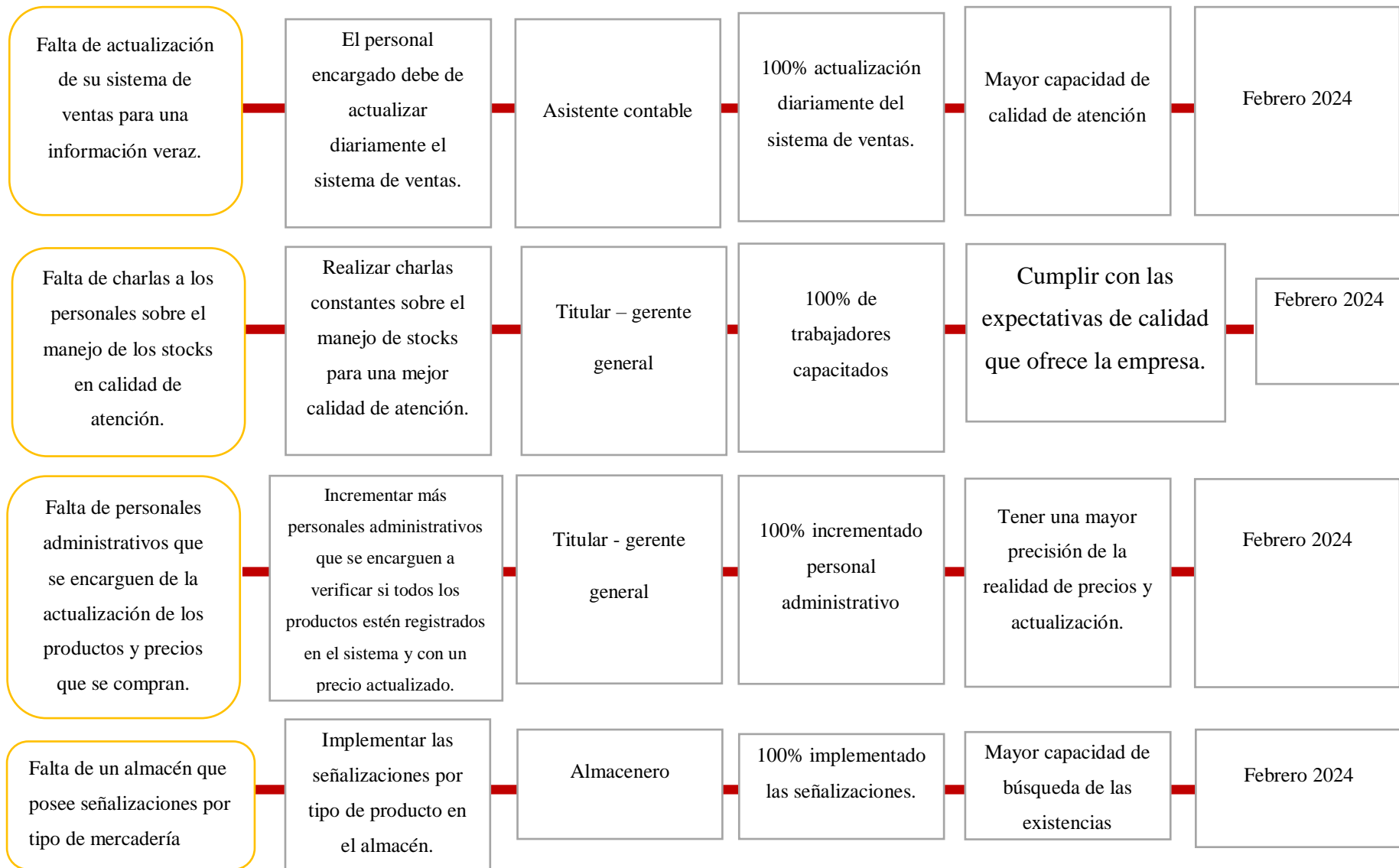
<p>En cuanto la organización de charlas para el manejo de stocks para una mejor atención de calidad , la entidad no organiza la cual los personales carecen de conocimiento sobre este tema.</p>	<p>Capacitar al personal en forma periódica respecto a la secuencia del control de existencias.</p>
<p>El sistema de control a los trabajadores no le permite dar una respuesta rápida al cliente porque algunos de ellos no tienen `precio y no están actualizados, no tienen stocks, no hay en almacén la cual dificulta la venta.</p>	<p>Incrementar más personales administrativos la cual se encarguen de tener todo actualizado.</p>
<p>La empresa no tiene una señalización del lugar que se encuentra la mercadería la cual ayude a ubicar de manera rápida y esto hace que los personales nuevos demoren en sacar la mercadería porque todos los trabajadores solo se tienen que memorizar la ubicación y eso hace que la calidad de atención sea baja porque algunos clientes quieren que les atiendan de manera rápida.</p>	<p>Implementar las señalizaciones en todo el almacén donde los productos puedan ser encontrados de manera más rápida y así también ara que los vendedores disminuyan su tiempo de atención y también ayudara a efectuar la acumulación de clientes</p>

Fuente: Elaboración propia de acuerdo al cuestionario aplicado a los representantes y trabajadores de Almacenes Altiplano S.C.R.L

## Propuesta de mejora

Se propone que la empresa Almacenes Altiplano S.C.R.L., mejore su control de inventarios y su incidencia en la calidad de atención





## **4.2. Discusión de los resultados**

### **4.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1**

Describir la incidencia del control de inventarios en la calidad de atención de las pyme del Perú.

Se visualiza lo importante que es el control de inventarios ya que según Villa, & Rueda (2019), considera que tiene que ir de la mano con planificación estratégica y con las culturas organizacionales y así representar un nivel competitivo en el mercado así mismo Martínez & Rocha (2019) considera que la importancia de llevar el correcto control es la obtención de grandes utilidades que se obtienen por medio de las ventas, si no funciona bien el control del inventario las ventas también suelen ser deficientes por lo tanto esto coincide con Elver (2023) quien manifiesta que el control de inventario incide en la calidad de atención ya que a partir de ella el control de inventario puede ser eficiente mejorando los servicios de acuerdo a las expectativas del negocio por otro lado Mejía & Palomino (2021) indica que es fundamental llevar un correcto control de inventario porque ayuda tener un correcto almacenamiento de las mercaderías de acuerdo a la demanda y así ayuda a la obtención de un crecimiento económico a la empresa, por ello Arenal Laza (2020), manifiesta que el inventario son bienes que están clasificado por categorías la cual ayuda a la obtención de la realidad de las existencias.

### **4.2.2. Respecto al objetivo específico N° 2**

Describir la calidad de atención como resultado del control de inventarios en la empresa Almacenes Altiplano S.C.R.L – Huánuco 2023.

La empresa en estudio suele controlar sus inventarios a su manera a través de sistema de venta la cual controla de salida de mercaderías, los resultados obtenidos en la encuesta de la empresa en estudio se encontró la incidencia del control de inventarios, ya que en primer lugar se encontró la falta de calidad de atención, no realiza inventarios sistemáticos semanales, mensuales, y el tipo de inventario que utiliza es manual la cual no ayuda a llevar un inventario eficaz, falta de control interno, posee una mala gestión de calidad, y todo esto conlleva a un mal manejo de la organización, si bien es cierto el control de inventarios ayuda a obtener un mejor calidad de almacenamiento de las mercaderías, ayuda a evitar el deterioro de las mercaderías que hay por demás, se obtiene una información veraz del stocks, evita la pérdida de clientes por no poseer productos, por ello es importante el control de interno para poder



obtener una mejor calidad de atención evitando perder clientes y mejorando las expectativas de la empresa en el mercado competitivo y esta afirmación es parecida a la de Chepote (2021), Quien sostiene que la importancia de controlar , radica en realizar el control de inventario que favorece a un orden y buen servicio la cual muestra la correcta información de la mercadería asimismo también concuerda con Damián & Calderón (2019) para la prevención de irregularidades es necesario el control ya que ayuda en el crecimiento económico obteniendo resultados favorables de la disponibilidad de productos de la empresa.

#### **4.2.3. Respecto al objetivo específico N° 3**

determinar una propuesta de mejora sobre el control de inventarios y su incidencia en la calidad de atención de las pyme del Perú sector comercio: caso Almacenes Altiplano S.C.R.L – Huánuco 2023.

El personal de toda entidad debe mantenerse en constante capacitación en manejo de inventarios sobre todo en los productos que son más rotativos a fin de garantizar los resultados esperados por la gerencia, debe tener personales en cada área para su correcto llevado del control es así que Celis (2023) manifiesta que la eficiencia de los resultados empresariales tienen su origen en llevar un control adecuado con personales capacitadas

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1.Respecto al objetivo específico N° 1**

Describir la incidencia del control de inventarios en la calidad de atención de las pyme del Perú.

Se concluye el control de inventario incide significativamente en la calidad de atención las empresas en el Perú, ya que suelen llevar un control de inventarios no transparente la cual tiene una influencia bastante alta en el desarrollo de la empresa, una buena gestión de inventario ayuda a obtener una mejor calidad en ventas, ya que gracias a ella se podrá obtener información exacta de las mercaderías faltantes y que hay en exceso en stock, así mismo para el cumplimiento del control deben de utilizar los correctos tipos de inventario, tener personales fijos para cada área de almacén, brindar una información real donde no hay manipulación de los stocks y precios para que los personales encargadas de la venta no se confundan, es necesario implementar la área administrativa, para llevar un control de inventario eficaz porque permite a mantener de manera ordenada el almacenamiento de las existencias ya que controla los ingresos y salidas, el orden, y ayuda a brindar una buena calidad de atención donde se obtiene clientes satisfechos por brindar productos de acorde al mercado y poseer productos que son rotativos en las competencias.

### **5.2.Respecto al objetivo específico N° 2**

Describir la calidad de atención como resultado del control de inventarios en la empresa Almacenes Altiplano S.C.R.L – Huánuco 2023.

Como resultado de la falta de control de inventario se obtiene una mala calidad de atención ya que los personales de venta carecen de información concisa de los stocks, y esto influye positivamente en el resultado de la calidad de atención por qué se dedica a la venta de útiles escolares y no tiene los precios actualizados en el sistema de ventas, la cual esta entidad está tomando malas decisiones y esto está afectando a los ingresos a caja, así mismo no tiene un inventario veraz la cual le ayude a verificar los productos que hay por demás en el almacén es así que con la acumulación suelen deteriorarse los productos, y en algunos casos los productos ya se están agotando y no se percatan, y es una pérdida para la empresa. Por ello se debe realizar un control de inventario adecuado donde ayudará a disminuir las dificultades que posee la empresa y obtendrá resultados satisfactorios tanto en el control de inventario, así como en la

calidad de atención porque con el avance del tiempo se ira visualizando que obtuvo un crecimiento económico gracias a las implementaciones que se van dar.

### **5.3. Respecto al objetivo específico N° 3**

Se concluye que mediante las encuestas se determinó una propuesta de mejora sobre el control de inventarios y su incidencia en la calidad de atención de las pyme del Perú sector comercio: caso Almacenes Altiplano S.C.R.L – Huánuco 2023, que se realizó una propuesta de mejora la cual ayudara a la empresa a mejorar su control de inventarios para una mejor calidad de atención, así mismo se logró realizar los análisis comparativos de la incidencia que tiene el control de inventarios en la calidad de atención, es importante todo esto para tomar las mejores decisiones en las ventas diarias que se realizan porque con un buen control hay una buena calidad de atención y más ingresos económicos para la empresa.

### **5.4. Respecto al objetivo general**

Identificar y describir la incidencia del control de inventarios en la calidad de atención de las pyme del Perú sector comercio: caso Almacenes Altiplano S.C.R.L – Huánuco 2023

Se concluye que finalmente se identificó y se describió la incidencia que tiene el control de inventario en la calidad de atención, ya que en toda las áreas administrativas tiene deficiencia la empresa y en cuanto a los trabajadores no cuentan con capacitaciones en cuanto a los riesgos que pueda tener la empresa, en el caso de la seguridad de los stocks, los ingresos y salidas correctas de las mercaderías, fiabilidad, rápida respuesta, la confiabilidad, refleja que la calidad de gestión está siendo excluido en la entidad. Por ello los socios de la empresa y los gerentes administrativos deben de realizar capacitaciones para todos los trabajadores y hacer cumplirlos con cada acuerdo que se pueda tomar, tienen que trazarse objetivos la cual ayude a identificar y disminuir cada riesgo y así habrá un mejor control de inventario y una calidad de atención eficaz.

RUC:20601509998							
ALMACENES ALTIPLANO S.C.R.L							
LISTADO DE LOS INVENTARIOS							
DESCRIPCION DE INVENTARIOS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD CARDEX	CANTIDAD FISICA	DIFERENCIA	COSTO DE LOS INVENTARIOS	COSTO DIFERENCIA DE INVENTARIO	OBSERVACION
CUADERNOS STANFORD	UNIDAD	50,000.00	47,000.00	- 3,000.00	S/ 7.00	2,100.00	FALTANTE
LAPISERO ARTESCO	UNIDAD	80,000.00	85,000.00	5,000.00	S/ 1.00	5,000.00	SOBRANTE
TAJADORES ARTESCO	UNIDAD	50,000.00	43,000.00	- 7,000.00	S/ 0.50	3,500.00	FALTANTE
CINTA MASKING PEGAFAN	UNIDAD	20,000.00	22,500.00	2,500.00	S/ 3.80	9,500.00	SOBRANTE
BORRADOR ARTESCO	UNIDAD	100,000.00	120,000.00	20,000.00	S/ 1.00	20,000.00	SOBRANTE
ESCUADRA 30 CM ARTESCO	UNIDAD	30,000.00	29,000.00	- 1,000.00	S/ 3.00	3,000.00	FALTANTE
SOBRE MANILA	UNIDAD	20,000.00	19,000.00	- 1,000.00	S/ 1.00	1,000.00	FALTANTE
FOLDER A4 ARTESCO	UNIDAD	10,000.00	8,750.00	- 1,250.00	S/ 4.00	5,000.00	FALTANTE
FOLDER OFICIO ARTESCO	UNIDAD	15,000.00	14,833.00	- 167.00	S/ 4.50	751.50	FALTANTE
CAJA DE GRAPAS ARTESCO	CAJA	10,000.00	9,300.00	- 700.00	S/ 5.00	3,500.00	FALTANTE
MARCADORES PERMANENTES ARTESCO	UNIDAD	45,000.00	48,200.00	3,200.00	S/ 3.00	9,600.00	SOBRANTE
PLUMON DE PIZARRA ARTESCO	UNIDAD	32,000.00	34,000.00	2,000.00	S/ 2.00	4,000.00	SOBRANTE
PLUMOM 123 ARTESCO	UNIDAD	38,000.00	37,200.00	800.00	S/ 2.00	1,600.00	FALTANTE
ENGRAPADOR ARTESCO	UNIDAD	22,000.00	21,890.00	110.00	S/ 8.00	880.00	FALTANTE
PERFORADOR ARTESCO	UNIDAD	10,000.00	12,200.00	2,200.00	S/ 9.00	19,800.00	SOBRANTE
CUTER	UNIDAD	18,000.00	15,000.00	- 3,000.00	S/ 1.50	4,500.00	FALTANTE
LAPISES DE COLORES FABER CATELL	UNIDAD	58,000.00	55,800.00	2,200.00	S/ 7.00	15,400.00	FALTANTE
POS-IT ARTESCO	UNIDAD	33,000.00	19,000.00	- 14,000.00	S/ 1.00	14,000.00	FALTANTE
ARTULINA	UNIDAD	50,000.00	80,000.00	30,000.00	S/ 1.00	30,000.00	SOBRANTE
PAPEL SEDA	UNIDAD	41,000.00	52,000.00	- 11,000.00	S/ 0.30	3,300.00	FALTANTE
PAPELCOMETA	UNIDAD	35,000.00	32,000.00	- 3,000.00	S/ 0.80	2,400.00	FALTANTE
PAPELOTE	UNIDAD	45,000.00	100,000.00	55,000.00	S/ 0.50	27,500.00	SOBRANTE
PAPEL CREPE	UNIDAD	38,000.00	40,000.00	2,000.00	S/ 0.50	1,000.00	SOBRANTE
PAPEL BOND A4 MILENIUM	PAQUETE	55,000.00	53,000.00	- 2,000.00	S/ 14.00	28,000.00	FALTANTE
PAPEL BOND OF MILENIUM	PAQUETE	24,000.00	21,000.00	- 3,000.00	S/ 16.00	48,000.00	FALTANTE

## CASO PRACTICO

La empresa almacenes altiplano realiza las siguientes operaciones en el mes de octubre del 2023

1. con fecha 2-10-2023, se compra 25 cajas de cuadernos Stanford para la venta a un costo unitario de 150 soles cada una, según factura f001-172911 de Artesco S.A. al crédito
2. con fecha 6-10-2023 se vende 18 cajas de cuadernos por el precio de 170 según factura f001-2300 a comercial Mari Luz
3. con fecha 8-10-2023 se compra 60 cajas de cuadernos Stanford 9,600 Tay Loy S.A.C según factura f001-2345 además por el traslado de lima a provincia, se pagó la factura n° f002-2214 a Transportes Pechito E.I.R.L un total de 850.00
4. con fecha 13-10-2023 se vende 30 cajas de cuadernos Stanford a precio unitario de cada caja 175.00 cada uno. a Mari S.A.C según fact. n° f002-215
5. con fecha 18-10-2023, la empresa Marsar S.A. nos devuelve 5 cajas de cuadernos comercial Mari S.A.C lo cual nos emite una nota de crédito n° 001-2512
6. con fecha 22-10-2023, emite nota de crédito n° E001-0003, para devolver a TAY LOY S.A.C. 10 cajas de cuadernos que no cumplen los estándares.
7. con fecha 26-10-2023, se vende 1 caja de cuaderno al precio total de 345, según boleta n° E001-2310, al señor Juana Ramírez.

**FORMATO 13.1: "REGISTRO DE INVENTARIO PERMANENTE VALORIZADO - DETALLE DEL INVENTARIO VALORIZADO"**

**PERÍODO:** octubre 2023  
**RUC:** 20601509998  
**APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:** Almacenes Altiplano S.C.R.L  
**ESTABLECIMIENTO (1):** Jr. Ayacucho 537 departamento de Huánuco  
**CÓDIGO DE LA EXISTENCIA:** ccn001  
**TIPO (TABLA 5):** Mercadería  
**DESCRIPCIÓN:** Cajas  
**CÓDIGO DE LA UNIDAD DE MEDIDA (TABLA 6):**  
**MÉTODO DE VALUACIÓN:** Promedio ponderado

N°	FECHA	DESCRIPCIÓN	ENTRADAS			SALIDAS			SALDOS		
			CANTIDAD	C. UNITARIO	COST.TOTAL	CANTIDAD	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL	CANTIDAD	COSTO UNIT	COST. TOTAL
	2/10/23	compra	25	S/ 150.00	S/ 3,750.00				25	S/ 150.00	S/ 3,750.00
1	6/10/23	venta				18	150	S/ 2,700.00	7	S/ 150.00	S/ 1,050.00
2	8/11/23	compra	60	S/ 160.00	S/ 9,600.00				67	S/ 153.58	S/ 10,290.00
3	10/10/23	transporte	0	--	S/ 720.34				67	S/ 164.33	S/ 11,010.34
4	13/10/23	venta				30	164.33	S/ 4,929.90	37	S/ 164.33	S/ 6,080.44
5	18/10/23	Devolución de venta				-10	164.33	-S/ 1,643.30	47	S/ 164.33	S/ 7,723.51
6	22/10/23	devolución de compra	-10	S/ 160.00	-S/ 1,600.00				37	S/ 165.50	S/ 6,123.51
7	26/10/23	venta				1	165.11	S/ 165.11	1	S/ 165.50	S/ 165.11
<b>TOTAL</b>					<b>S/ 12,470.34</b>			<b>S/ 6,511.71</b>			<b>S/ 5,958.63</b>

Inventario inicial	0
Compras	S/ 12,470.34
(-) Invent.final	-S/ 5,958.63
<b>Costo de ventas</b>	<b>S/ 6,511.71</b>

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se les recomienda a las empresas de sector comercio del Perú que deben implementar un sistema de control de inventario que sea efectiva considerando los siguientes puntos:

En cuanto al control de inventario implementar un adecuado sistema y una información concisa de la cantidad de los productos que se encuentra en el almacén para disminuir los problemas de deficiencia en el orden, stocks, calidad, cantidad, disminución de clientes a falta de algunos productos, por lo tanto, tener más seriedad frente a los problemas que enfrentan las PYME.

Se le recomienda a la empresa Almacenes Altiplano S.C.R.L. implementar personales capacitados en el área administrativa y almacén para que tome precauciones respecto al control de inventario en la calidad de atención ya que esto influye bastante para la supervivencia en el mercado competitivo ya que sino lleva un correcto llevado la empresa ira disminuyendo su nivel de satisfacción frente a los clientes.

Se le recomienda brindar capacitaciones de inventarios y calidad de atención y hacerlas cumplir a todos los personales para ello los principales socios deben de continuar sin abandonar lo que se empezó a trabajar para una mejor calidad

Se le propone dar la iniciativa a los personales administrativos sobre las implementaciones de nuevos sistemas de controles para una mejor calidad de almacenamiento de existencias y mejorar la gestión de calidad de atención la cual beneficiara a la empresa e su crecimiento económico y para ello la administración debe de poseer incentivos hacia los personales para que se sientan más motivados de querer mejorar todo lo acordado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguila, J. A. (27 de Julio de 2016). *Teoria de la empresa*. Obtenido de Almacenederecho: <https://almacenederecho.org/teoria-la-empresa>
- Alvarez, L. F., & Parada, S. P. (2020). *Gestion de inventarios: cartilla para el aula*. Bogota: Corporacion Univercitaria Minuto de Dios. Obtenido de [file:///C:/Users/Pc/Downloads/Cartilla\\_Gestion%20de%20Inventarios\\_2020.pdf](file:///C:/Users/Pc/Downloads/Cartilla_Gestion%20de%20Inventarios_2020.pdf)
- Arenal Laza, C. (2020). *Elaboracion y Gestion de inventarios*. Editorial Tutor Formacion. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=HypjEAAAQBAJ&pg=PA119&lpg=PA119&dq=%E2%80%9Cdecir+que+tenemos+m%C3%A1s+de+lo+que+existe+en+la+realidad%E2%80%9D&source=bl&ots=NTN1GLAna1&sig=ACfU3U0ns5Ocv8Nig6pp78pxuP4nRZJl\\_Q&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjdhJSv1quCAxUIqZ](https://books.google.com.pe/books?id=HypjEAAAQBAJ&pg=PA119&lpg=PA119&dq=%E2%80%9Cdecir+que+tenemos+m%C3%A1s+de+lo+que+existe+en+la+realidad%E2%80%9D&source=bl&ots=NTN1GLAna1&sig=ACfU3U0ns5Ocv8Nig6pp78pxuP4nRZJl_Q&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjdhJSv1quCAxUIqZ)
- Avedis, D. (1966). *Modelo de calidad*. Fundacion Avedis. Obtenido de <https://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>
- Banco de desarrollo de America Latina y el Caribe. (27 de Noviembre de 2020). *La doble pandemia de las pymes latinoamericanas*. Obtenido de Conocimientos: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/11/la-doble-pandemia-de-las-pymes-latinoamericanas/>
- Bautista Garcia, I. J. (20 de Abril de 2021). *Por qué es tan importante la capacidad de atención al cliente*. Obtenido de Servnet: <https://www.servnet.mx/blog/por-que-es-tan-importante-la-capacidad-de-atencion-al-cliente#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20en%20la%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%2C%20es,atendidos%20lo%20m%C3%A1s%20pronto%20posible.>
- Cajal, A. (21 de Octubre de 2020). *Gestión de inventarios: concepto, tipos, modelos y ejemplos*. Obtenido de Liferder: <https://www.liferder.com/gestion-inventarios/>



- Cañari, A. (2023). Qué son las pymes peruanas y por qué deben internacionalizarse. *Relaciones Internacionales* . Obtenido de <https://blogs.usil.edu.pe/facultad-derecho/relaciones-internacionales/pymes-peruanas-importancia-internacionalizacion>
- Cañon, A. (2013). *Prezi*. Obtenido de [https://prezi.com/xzbt3fg7hn\\_v/teoria-de-inventarios/](https://prezi.com/xzbt3fg7hn_v/teoria-de-inventarios/)
- Caravaca, E. (2022). *Andalucia.lab*. Obtenido de Blog: <https://www.andalucialab.org/blog/calidad-en-la-atencion-al-cliente/>
- Castillo Koller, L. V. (2019). *El sistema de control de inventarios y la gestión logística en la EPS Seda Huánuco*. Tesis para licenciatura, Universidad de Huánuco, Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1939>
- Cegid Ekon. (20 de Enero de 2023). <https://www.ekon.es/>. Obtenido de Blog: <https://www.ekon.es/blog/importancia-inventarios-empresa/#:~:text=El%20control%20de%20inventario%20es,los%20clientes%20a%20otros%20proveedores>
- Celis Cabello, M. (2023). *Propuesta de mejora del control de inventario y su incidencia en la calidad deservicio de PYMES del Perú rubro comercio: Caso Distrib. De comp.Elec. y Serv. De Ing. SRL.,Huánuco-2023*. Tesis de licenciatura, Univercidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34433>
- Chepote Vilcazan , K. C. (2021). “*CONTROL DE INVENTARIO EN LA EMPRESA AGRO IMPORT CAPIRONA – TINGO MARIA 2020*”. Trabajo de Investigacion, Universidad de Huánuco, Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2765>
- Cierra, J., Gusman, M. V., & Garcia, F. (2015). *Administracion de almacenes y control de inventarios*. Servicios Académicos Internacionales para eumed.net. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1444/index.htm>
- Cleri, C. (2007). *El libro de las pymes*. Ediciones Granica. Obtenido de <https://books.google.co.ve/books?id=JZVfAAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

- Colomina, E. (1998). *Adopcion e sistemas de informacion en las pyme. Teoria y evidencia empirica*. Obtenido de file:///C:/Users/Pc/Downloads/Colomina-Climent-Evaristo.pdf
- Cuellar Mejia, G. A. (20 de Junio de 2020). *Control interno: Componente Evaluacion de Riesgos*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=-BkWFYQqTp8>
- Da Silva, D. (2022). Por qué aplicar un sistema de gestión de calidad con enfoque al cliente en tu empresa. *Blog de Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/sistema-de-gestion-de-calidad-con-enfoque-al-cliente/>
- Damian López, V. G. (2020). Emprendedores y pymes en el Perú. *conomia & Negocios*. Obtenido de <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/903/1328>
- Daza Garcia, D. F. (2017). *Importancia del control interno en la gestion de inventarios en Pymes*. Santa Marta. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/d7972547-3ee0-40f3-bb03-334e9cd822aa/content>
- Diaz, D., & Patiño, V. Y. (2011). *Implementacion de sistemas de inventarios para formas y color en lamina wjltda*. Obtenido de Repository: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9188/PROYECTO%20-FINAL.pdf?sequence=1>
- Dorflinger, J. W. (1971). La Teoría de Inventarios. *Revista de Economía y Estadística*. Obtenido de file:///C:/Users/Pc/Downloads/beabarbosa,+Journal+manager,+3680%20(7).pdf
- Elver , Q. L. (2023). *“CONTROL DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL MARKET SNACKY DEL CANTÓN PEDRO CARBO”*. proyecto de investigacion, Univercidad Estatal del sur de Mnabi "UNESUM", Manabi, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5265/1/QUIMIS%20LIMONES%20ELVER%20DARYS.pdf>
- Evaristo, C. (1998). *Adopcion de sistemas de informacion en las PYME*. Obtenido de file:///C:/Users/Pc/Downloads/Colomina-Climent-Evaristo.pdf

- Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hil. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38911499/Sampieri-libre.pdf?1443413652=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSampieri.pdf&Expires=1699212902&Signature=FrZQ-ryHCz2BcuHDhZMmAaiMvwg-RLzfBVK-EgYY~~CQX2WH0FLg6uplww3wFhuTbOl083j2GiEBU0YgaEgIL>
- Garcia, E. (2022). Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario. En E. Garcia Prado, *Gestión de la atención al cliente/consumidor UF0036* (págs. 89,93). Perú: Paraninfo S.A. Obtenido de <https://www.paraninfo.co/catalogo/9788428343398/uf0036---gestion-de-la-atencion-al-cliente-consumidor>
- Garcia, J. E. (2020). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS PARA LA MEJORA DE RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMERCIAL DISTRIBUCIONES BAIQUE E.I.R.L. – 2019*. Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipan, Peru, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7417>
- Gonzales Diaz, R. R., & Becerra Perez, L. A. (2021). PYMES en america latina: clasificación, productividad laboral, retos y perspectivas. *Revista Internacional Multidisciplinaria*, 3. Obtenido de <https://ciidjournal.com/index.php/abstract/article/view/50/38>
- Gonzales Ortiz, O. C. (2015). *Sistema de gestion de calidad: teoria y practica bajo norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=teoria+de+calidad&hl=es-419&newbks=1&newbks\\_redir=0&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=teoria+de+calidad&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Guerrero, S. H. (2011). *Inventarios Manejo y control*. Bogota: ECOE Ediciones. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books/about/Inventarios\\_manejo\\_y\\_control.html?id=2q5JDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books/about/Inventarios_manejo_y_control.html?id=2q5JDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Hammond, M. (6 de Abril de 2023). *Hubspot*. Obtenido de Service: <https://blog.hubspot.es/service/calidad-atencion-cliente>

- Hernandez, J. F. (18 de Julio de 2005). *Costo de ventas fiscal*. Obtenido de Blog: [https://books.google.com.pe/books?id=opdT9mmL\\_3EC&pg=PA97&dq=metodoS+DE+VALUACION+DE+INVENTARIOS&hl=es-419&newbks=1&newbks\\_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwjL7qf5q56CAxU8p5UCHeSfD5AQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=metodoS%20DE%20VALUACION%20DE%20INVENTARIOS&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=opdT9mmL_3EC&pg=PA97&dq=metodoS+DE+VALUACION+DE+INVENTARIOS&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwjL7qf5q56CAxU8p5UCHeSfD5AQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=metodoS%20DE%20VALUACION%20DE%20INVENTARIOS&f=false)
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2004). *Metodologia de la investigacion*. Obtenido de academia.edu: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38911499/Sampieri-libre.pdf?1443413652=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSampieri.pdf&Expires=1698564419&Signature=Dgjj6Y12Cz67AXEmCJoWqqkN6J3Qxy2La3MtF~2wGN-3T-HEgyz01-SNW7B3jrzOvfJaofls~LvttvhtAiFVE>
- Herrera, L. (9 de Julio de 2019). *Localizacion de los productos en el marketing*. Obtenido de Rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/localizacion-de-productos/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20localizaci%C3%B3n%20de%20productos%3F,concepto%20de%20mix%20de%20Marketing>
- Hoyos, E. D. (2020). *Actitud de servicio y la calidad de atención de clientes de telefonía móvil en la ciudad de Tingo Maria*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Huánuco, Tingo Maria. Obtenido de [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2437/TS\\_HGED\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2437/TS_HGED_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huaman, A. (2014). *DEFINICION DE LAS MYPES*. Obtenido de <http://mypes.blogspot.com/>
- Koneggi. (24 de Octubre de 2019). *Cómo la gestión de inventario afecta el servicio al cliente*. Obtenido de blogiso: <https://koneggi.com.ec/blogiso/blog-inventarios/como-la-gestion-de-inventario-afecta-el-servicio-al-cliente#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20inventario%20es,pueden%20obtener%20sobre%20sus%20competidores.>

- Lima, E. K. (2020). *Importancia del control de inventario en las empresas comerciales*. Contabilidad y auditoria. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5512/1/UPSE-TCA-2020-0049.pdf>
- Llinas , A. (26 de Marzo de 2010). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
- Lopez Martinez, I., & Gomez Acosta, M. I. (2012). *Auditoría logística para evaluar el nivel de gestión de inventarios en empresas*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v34n1/rii11113.pdf>
- Lopez, A. (2013). *Gestion de inventarios*. Obtenido de prezi: <https://prezi.com/skuvsr2igvys/gestion-de-inventarios/>
- Malaga. (28 de Noviembre de 2019). *Criterios para definir el nivel de calidad de un producto o servicio*. Obtenido de master: [https://www.master-malaga.com/empresas/criterios-nivel-calidad-producto/#3\\_Seguridad](https://www.master-malaga.com/empresas/criterios-nivel-calidad-producto/#3_Seguridad)
- Martin Segundo, L. M. (2019). *El control de inventario y el aprovisionamiento del minimarket Minisol de la ciudad de Tingo Maria - 2019*. Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco, Huánuco. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3030343>
- Martinez, J. (2020). *Sistemas de inventario*. Obtenido de Medium: <https://medium.com/@josajnmartinez99/sistemas-de-inventarios-63bb9aaeb874>
- Martinez, S., & Rocha, S. (2019). *Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa*. Trabajo de grado de titulo de contador, Univercidad Cooperativa de Colombia, Monteria, Cordoba. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/8b67b2f3-df1b-4804-b06c-70e74809dc60/content>
- Mecalux. (26 de Noviembre de 2020). *Las ventajas del control automático de entradas y salidas del almacén*. Obtenido de Blog: <https://www.mecalux.pe/blog/control-entradas-y-salidas-almacen>

- Mecalux. (10 de Febrero de 2021). *blog*. Obtenido de <https://www.mecalux.com.mx/blog/control-de-inventario>
- Mecalux. (31 de Marzo de 2022). *Sistema de inventario: metodos para controlar el stock del almacen*. Obtenido de Blog: <https://www.mecalux.es/blog/sistema-de-inventario>
- Mejia, Y. S., & Palomino, C. (2021). *CONTROL DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RECUPLAST S.A.C SAN JUAN DE LURIGANCHO 2019*. Tesis de pregrado, Univercidad Peruana las Americas , Lima . Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2523/1.%20TESIS%20-%20CONTROL%20DE%20INVENTARIO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20RECUPLAST%20S.A.C%20S.J.L%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de la produccion. (2019). *Mipyme en cifras 2020*. Obtenido de Ogeiee: [file:///C:/Users/Pc/Downloads/Libro\\_Mipymes\\_en\\_Cifras\\_2020\\_29102021.pdf](file:///C:/Users/Pc/Downloads/Libro_Mipymes_en_Cifras_2020_29102021.pdf)
- Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo. (2019). Regimen Laboral Especial de la micro Y Pequeña Empresa. *Artículo\_REMYPE\_-\_Enero\_2019.*, 2. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/dl-1086.pdf>
- Miraval Ayala, C. K. (2019). *Control de inventarios y su relación con gestión logistica de la empresa ladrillos ceramicos Chapacuate, Huánuco - 2019*. Tesis de licenciatura, Univercidad de Huánuco, Huánuco. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR\\_c047cc99923812fc5304146006d56113/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_c047cc99923812fc5304146006d56113/Details)
- Moreno, R. F. (2019). *“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA FERRETERÍA ACERO PUYO DE LA CIUDAD DE PUYO”*. tesis pregrado, Ecuador, Puyo. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/10548>
- Pablo Acosta, G. (2021). *Calidad de atención al cliente en la empresa Adan E.I.R.L. - Huánuco, 2020*. Tesis de licennciatura, Universidad de Huánuco, Huánuco. Obtenido de

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2969/Pablo%20Acosta%20%20Giner.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pavón , D. E., Villa, L. C., & Rueda, M. C. (20 de Mayo de 2019). *Revista venezolana de gerencia*. Obtenido de redalyc.org: <https://www.redalyc.org/journal/290/29060499014/>

Pursell, S. (10 de Febrero de 2023). *Estrategias de fijación de precios* . Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/estrategias-precio>

Ramirez, R., & Sardon, Y. L. (2019). *Control de Inventarios y su influencia en la Gestión de Abastecimiento del sector de venta al por mayor de maquinaria, equipo y materiales, Uchumayo 2019*. Trabajo de investigación para bachillerato, Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4966>

Robles, R. J. (2020). *Mejora del sistema de control de inventarios y su influencia en una empresa de fabricacion de calzados de damas*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos , Lima. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11669/Robles\\_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11669/Robles_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodriguez, V. J. (2000). *Generalidades de las PYMES*. Ed,Thomsom, Mexico,D.F. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/17722/capitulo2.pdf>

Romero, S. E., Saenz, S. S., & Pacheco, A. M. (2021). *La gestion del inventarios en las PYMES del sector de la construccion*. Ecuador: polo del conocimiento. Obtenido de [file:///C:/Users/Pc/Downloads/Dialnet-LaGestionDeInventariosEnLasPYMESDelSectorDeLaConst-8094509%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Pc/Downloads/Dialnet-LaGestionDeInventariosEnLasPYMESDelSectorDeLaConst-8094509%20(1).pdf)

Ruiz Velazques, R. (2011). *NIF C-4 Inventarios*. El Cit Editor. Obtenido de [http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1165/1165\\_u6\\_a14.pdf](http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1165/1165_u6_a14.pdf)

Salas Valenzuela, M. (2001). *Calidad de atencion*. Plazayvaldes.com.mx. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad\\_de\\_la\\_atenci%C3%B3n\\_con\\_perspectiva/EDBYK5dC2G8C?hl=es-](https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_de_la_atenci%C3%B3n_con_perspectiva/EDBYK5dC2G8C?hl=es-)



419&gbpv=1&dq=TEORIA+DE++calidad+de+atencion&pg=PA13&printsec=frontcover

Schiviano, L. (2012). *Cotrol de calidad*. Obtenido de SlidePlayer: <https://slideplayer.es/slide/1371401/>

Solorzano, G., & Aceves, J. N. (2013). *Calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Ebba Isabela Escareño Alvarez. Obtenido de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-de-ingenieria/mercadotecnia/servicio-al-cliente-calidad/16160386>

Sotomayor, M., & Pineki, K. L. (2018). *Control de inventarios en almacenes*. Univercidad Privada del Norte, Lima. Recuperado el 2018, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21019/De%20la%20Cruz%20Sotomayor%2c%20Macedonio%20Samuel.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Stumpo, G., & Ferraro, C. (2010). *Políticas de apoyo a las pymes en América Latina Entre avances innovadores y desafíos institucionales*. Cepal. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/2552-politicas-apoyo-pyme-america-latina-avances-innovadores-desafios-institucionales>

SUNAT. (3 de Julio de 2003). *Ley de promocion y formalizacion de micro y pequeñas empresas*. Obtenido de orientacion: <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/dl-1086.pdf>

Torres Gomez, C. A. (2023). *Gestion de la atencion al cliente/consumidor*. ic editorial: Editorialvertice. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente\\_cons/E4e3EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=definicion+de+CALIDAD+DE+ATENCION+a+los+clientes&pg=PT104&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_atenci%C3%B3n_al_cliente_cons/E4e3EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=definicion+de+CALIDAD+DE+ATENCION+a+los+clientes&pg=PT104&printsec=frontcover)

Tucto, G., Damian, S. L., & Calderon , E. (2019). *El control de inventarios y sus efectos en la rentabilidad de las empresas comerciales electrodomesticos en la ciudad de Huánuco,2018*. Tesis para licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco. Obtenido de



<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5411/TCO01135T87.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valenzuela, N., Buentello, C. P., Gomez, L. A., & Villareal, V. (2019). Atencion al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfaccion del cliente en una pyme de servicios. *Revistageon*. Obtenido de <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/155>

Vargas, M., & Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Edition 3. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/j.ctvn5tw5p>

Vargas, T. (14 de Junio de 2022). *Linkedin*. Obtenido de pulse: <https://es.linkedin.com/pulse/gesti%C3%B3n-de-inventarios-los-problemas-m%C3%A1s-comunes-y-c%C3%B3mo-tamara-vargas>

Vidal, C. V. (2010). *Fundamentos de control y Gestion de inventarios*. Programa Editorial Universidad del Valle. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Fundamentos\\_de\\_control\\_y\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_inv/HjmnEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=inauthor:%22Carlos+Julio+Vidal+Holgu%C3%ADn%22&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Fundamentos_de_control_y_gesti%C3%B3n_de_inv/HjmnEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=inauthor:%22Carlos+Julio+Vidal+Holgu%C3%ADn%22&printsec=frontcover)

Westreicher, G. (1 de Mayo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/control-de-inventario.html>

Zapata Cortes, J. A. (2014). *Fundamentos de la Gestion de Inventarios*. Centro Editorial Esumer. Obtenido de Accioneduca: [https://www.accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/manejo-de-inventario\\_1563983589.pdf](https://www.accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/manejo-de-inventario_1563983589.pdf)

# ANEXOS

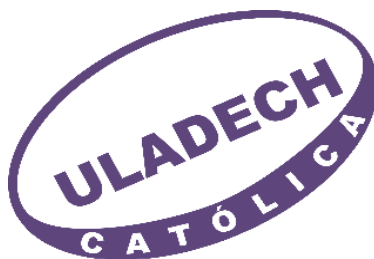
## Anexo 01. Matriz de consistencia

### Línea de Investigación 2023: La Contabilidad Financiera y de Gestión

Título del Proyecto	Formulación del problema	Objetivo general	Objetivos específicos
<p>MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PYME DEL PERÚ SECTOR COMERCIO: CASO ALMACENES ALTIPLANO S.C.R.L – HUÁNUCO 2023</p>	<p>¿De qué manera el control de inventarios incide en la calidad de atención de las pyme del Perú sector comercio: caso Almacenes Altiplanos S.C.R.L. – Huánuco 2023 ?</p>	<p>Identificar y describir la incidencia del control de inventarios en la calidad de atención de las pyme del Perú sector comercio: caso Almacenes Altiplano S.C.R.L – Huánuco 2023</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir la incidencia del control de inventarios en la calidad de atención de las pyme del Perú.</li> <li>2. Describir la calidad de atención como resultado del control de inventarios en la empresa Almacenes Altiplano S.C.R.L – Huánuco 2023.</li> <li>3. determinar una propuesta de mejora sobre el control de inventarios y su incidencia en la calidad de atención de las pyme del Perú sector comercio: caso Almacenes Altiplano S.C.R.L – Huánuco 2023</li> </ol>

Elaborado por: fuente propia

## Anexo 02. Instrumento de recolección de información



# UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

## FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

La técnica de la entrevista o encuesta, se orienta a recopilar información directa sobre la investigación denominada: el tema: **MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PYME DEL PERÚ SECTOR COMERCIO CASO: ALMACENES ALTIPLANO S.C.R.L – HUÁNUCO 2023**, al respecto se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, nos responda con la claridad según la temática de investigación. Su aporte será de mucho interés en la investigación. Se agradece su participación y colaboración.

### **Preguntas:**

**Respecto a la variable: control de inventario:**

**Encuesta para el gerente general**

**1. ¿Qué tipo de sistema utiliza para el control de inventario?**

- a. Manual
- b. Hojas Excel
- c. Sistema informático

**2. ¿La empresa cuenta con personal capacitado para el control de inventarios?**

- a. Si
- b. No

**3. ¿La empresa realiza su compra visualizando el producto que falta en el almacén?**

- a. Si

b. No

**4. ¿La empresa organiza charlas sobre el manejo de stocks para una mejor calidad de atención al cliente?**

a. Si

b. No

#### **Encuesta para personal del almacén**

**5. ¿Al momento de la recepción verifican la cantidad y calidad de la mercadería?**

a. Si

b. No

**6. ¿Cuántos almacenes posee la empresa?**

a. 2

b. 3

c. 4

**7. ¿La empresa tiene rotulado por tipo de producto la mercadería?**

a. Si

b. No

#### **Respecto a la variable: Calidad de atención**

##### **Encuesta para los personales de venta**

**1. ¿Cuánto tiempo demora usted en atender a un cliente?**

a. 10 minutos

b. 20 minutos

c. otros

**2. El sistema de ventas le permite tener una información veraz de stocks?**

a. Si

b. No

**3. ¿El sistema de venta que usted utiliza, le permite le permite brindar una respuesta rápida de precios a los clientes?**

a. Si

b. No

**4. ¿Para brindar la calidad usted se percata si el producto está en perfecta condición?**

a. Si

b. No

**5. ¿Para la ubicación de manera rápida la empresa posee con alguna señalización del lugar que se encuentra el producto?**

a. Si

b. No

## Fichas bibliográficas

<p><b>Autor:</b> Mejía Ureta Yeimi Shirley y Palomino Humareda Claudia</p> <p><b>Título:</b> control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Recuplast S.A.C san juan de Lurigancho 2019</p> <p><b>Año:</b> 2021</p>	<p><b>Ciudad,</b></p> <p><b>país:</b> Lima, Perú</p>
<p>Esta investigación fue de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental con el enfoque cuantitativo el cual contemplo la recolección de información, donde se utilizaron técnicas de entrevistas y referente a la práctica de campo se empleó el método de la encuesta utilizando el cuestionario como instrumento y este se conformó por 18 preguntas, validado por expertos; que fueron respondidos por contadores, administradores, asistentes contables y empleados del área de almacén, los cuales aportaron sus distintos puntos de vista de la problemática, como la falta de un control de inventario y controles de los procesos, posteriormente se recopiló los datos mediante SPSS Vs25, para ser encaminadas a gráficos estadísticos con sus correspondientes explicaciones; por ende, las hipótesis formuladas fueron demostradas, se concluye que el control de inventario incide significativamente en la rentabilidad de la Empresa Recuplast S.A.C, San Juan de Lurigancho 2019, ya que el valor (sig.) fue 0.029, el cual es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.</p>	
<p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Mejia, Y. S., &amp; Palomino, C. (2021). <i>CONTROL DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RECUPLAST S.A.C SAN JUAN DE LURIGANCHO 2019</i>. Tesis de pregrado, Univercidad Peruana las Americas , Lima . Obtenido de</p> <p><a href="http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2523/1.%20TESIS%20DE%20PREGRADO%20DE%20CONTROL%20DE%20INVENTARIO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20RECUPLAST%20S.A.C%20S.J.L%202019.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2523/1.%20TESIS%20DE%20PREGRADO%20DE%20CONTROL%20DE%20INVENTARIO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20RECUPLAST%20S.A.C%20S.J.L%202019.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a></p>	<p><b>Ficha N° 1</b></p>

<p><b>Autor:</b> Robles Carpio, Rudy José</p> <p><b>Título:</b> Mejora del sistema de control de inventarios y su influencia en una empresa de fabricación de calzados de damas</p> <p><b>Año:</b> 2020</p>	<p><b>Ciudad, país:</b> <b>Lima, Perú</b></p>
<p>Las empresas del rubro fabricación que desarrollan sus actividades con el objetivo de llegar a ser sólidas en el mercado, requieren como base principal de conocer y manejar información fidedigna de los materiales disponibles con los que cuentan y que serán partícipes en los procesos productivos; para con ello llevar un control confiable de los inventarios, realizar las gestiones de abastecimiento oportunas y necesarias, realizar las gestiones de la planeación de la producción sin afectar el tiempo de entrega de los productos terminados destinados para la venta y comercialización. El presente trabajo que lleva por título Mejora del sistema de control de inventarios y su influencia en una empresa de fabricación de calzados de damas, surge con el fin de sincerar los stocks de los materiales que son requeridos tanto en la fabricación de prototipos (Calzados de un sólo lado del par) como en la fabricación masiva (Calzados de par completo) por ser materiales que participan directamente en los calzados, así favorecer las áreas de la empresa que están vinculadas al conocimiento de los mismos y que por ende necesitan de información confiable y veraz en el momento que se crea conveniente, además de reducir las diferencias de inventario que se dan entre lo que físicamente hay con lo que se tiene registrado en el sistema, obtener reportes informativos fehacientes que permitan determinar tomar acertadas tomas de decisiones conociendo los bienes que realmente posee la empresa.</p>	
<p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Robles, R. J. (2020). <i>Mejora del sistema de control de inventarios y su influencia en una empresa de fabricacion de calzados de damas</i>. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos , Lima.</p> <p>Obtenido de <a href="https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11669/Robles_cr.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11669/Robles_cr.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a></p>	<p><b>Ficha N° 2</b></p>



<p><b>Autor:</b> Ramírez Estrella, Rosmery y Sardon Huanca, Yober Luis Alberto</p> <p><b>Título:</b> Control de Inventarios y su influencia en la Gestión de Abastecimiento del sector de venta al por mayor de maquinaria, equipo y materiales, Uchumayo 2019</p> <p><b>Año:2019</b></p>	<p><b>Ciudad, país:</b> Arequipa, Perú</p>
<p>El presente trabajo de investigación se realizó en el sector de venta al por mayor de maquinaria, equipo y materiales del distrito de Uchumayo; actualmente este sector va en crecimiento por la demanda que existe en dicho mercado, motivo por el cual las organizaciones necesitan mejorar sus procesos operativos con respecto al control de inventarios y la gestión de abastecimiento, para ofrecer productos de calidad y con garantía. Razón por la cual esta investigación tiene como objetivo, diagnosticar el control de inventario y la influencia que tiene en la gestión de abastecimiento en el sector de venta al por mayor de maquinaria, equipo y materiales, Uchumayo 2019; en la investigación se utilizará el método cuantitativo, descriptivo, el instrumento utilizado será el cuestionario; los cuestionarios fueron direccionados al encargado de almacén y al jefe de compras con el propósito de conocer y diagnosticar si las empresas cumplen con sus procedimientos y políticas establecidas. De los resultados obtenidos de nuestra investigación se obtuvo que en su mayoría las organizaciones no aplican los procesos con respecto al control de inventarios, y efectivamente este influye en la gestión de abastecimiento.</p>	
<p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Ramírez, R., &amp; Sardón, Y. L. (2019). Control de Inventarios y su influencia en la Gestión de Abastecimiento del sector de venta al por mayor de maquinaria, equipo y materiales, Uchumayo 2019. Trabajo de investigación para bachillerato, Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa. Obtenido de <a href="https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4966">https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4966</a></p>	<p><b>Ficha N° 3</b></p>

<p><b>Autor:</b> Pablo Acosta, Giner</p> <p><b>Título:</b> Calidad de atención al cliente en la empresa Adán E.I.R.L. - Huánuco, 2020</p> <p><b>Año:2021</b></p>	<p><b>Ciudad, país:</b> Huánuco, Perú</p>
<p>Tuvo como principal objetivo describir la calidad de atención al cliente en la empresa ya mencionada, la investigación utilizó una metodología de tipo de estudio aplicada, con un enfoque cuantitativo y nivel de investigación descriptivo, así mismo tiene un diseño de investigación no experimental transversal. Como variable de estudio de esta investigación se usó, la calidad de atención al cliente; la población fue considerada con los clientes de la empresa ADAN E.I.R.L el cual tiene como población anual un total de 3600 clientes y la muestra de estudio es representada por 232 clientes. Los resultados hallados fueron establecidos mediante un análisis inferencial, para esto se utilizó una escala de clasificación de las variables planteadas en el estudio. Se usó para categorizar las variables en una escala de “Totalmente en desacuerdo” “En desacuerdo”, “Ni de acuerdo ni desacuerdo”, “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” según los indicadores establecidos. De manera que tal hizo posible el poner en evidencia el cumplimiento de la variable de estudio. En conclusión, al describir la calidad de atención al cliente de la empresa ADAN E.I.R.L de la ciudad de Huánuco – 2020, llegamos a la conclusión que respecto a la calidad de atención al cliente según el expresado es de nivel regular en un 100%, eso quiere decir que se ha venido manifestando un trabajo adecuado por parte de los colaboradores de la empresa ADAN E.I.R.L. de la ciudad de Huánuco.</p>	

<p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Pablo Acosta, G. (2021). <i>Calidad de atención al cliente en la empresa Adán E.I.R.L. - Huánuco, 2020</i>. Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco, Huánuco. Obtenido de <a href="http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2969/Pablo%20Acosta%2c%20Giner.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2969/Pablo%20Acosta%2c%20Giner.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a></p>	<p><b>Ficha N° 4</b></p>
---	--------------------------

<p><b>Autor:</b> Tucto García, Gisela; Damián Cabello, Sady Luz &amp; Calderón Bustamante, Ela</p> <p><b>Título:</b> El control de inventarios y sus efectos en la rentabilidad de las empresas comerciales electrodomésticos en la ciudad de Huánuco, 2018</p> <p><b>Año:2019</b></p>	<p><b>Ciudad, país:</b> Huánuco, Perú</p>
--	---

Tiene como objetivo Analizar la manera en que el control de inventarios contribuye en la rentabilidad de empresas de electrodomésticos ubicados en la Ciudad de Huánuco, 2018, para ello se han utilizado informaciones de las empresas comerciales correspondientes al referido periodo, y que a partir de ello se han obtenido los resultados a que nos permitió llegar a las conclusiones y recomendaciones finales. Los Métodos utilizados son: Método de observación, el investigador pudo determinar las interrogantes a investigar dentro del control de inventarios que debe ser aplicado a este tipo de establecimientos; Método inductivo, permitió la correcta realización del marco teórico, especialmente el cuadro de variables para lo cual era necesario el correcto uso y entendimiento de todas las teorías relacionadas con las dimensiones de la investigación; Método de análisis, con la finalidad de analizar cada uno de los datos obtenidos para de esta forma poder obtener un resultado y poder responder cada uno de las inquietudes planteadas en los objetivos de esta investigación. Método de síntesis, en la redacción de las conclusiones y posibles recomendaciones al objeto de estudio. Se concluyó que el control interno de inventarios en las empresas comerciales de electrodomésticos está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades.

<p><b>Referencia Bibliográfica</b></p>	<p><b>Ficha N° 5</b></p>
--	--------------------------

<p>Tucto, G., Damian, S. L., &amp; Calderon , E. (2019). El control de inventarios y sus efectos en la rentabilidad de las empresas comerciales electrodomesticos en la ciudad de Huánuco,2018. Tesis para licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco. Obtenido de <a href="https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5411/TCO01135T87.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5411/TCO01135T87.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a></p>	
<p><b>Autor: Celis Cabello, Miller</b>  <b>Título:</b> Propuesta de mejora del control de inventario y su incidencia en la calidad deservicio de PYMES del Perú rubro comercio: Caso Distrib. De Comp.Elec. y Serv. De Ing. SRL., Huánuco-2023.  <b>Año:2023</b></p>	<p><b>Ciudad, país:</b>  <b>Huánuco, Perú</b></p>
<p>El control adecuado de un inventario; es importante donde, primeramente, se debe analizar la información de todos los productos; realizar un conteo de dichos productos, emplear un software donde podamos visualizar todas las existencias, generar informes de gestión donde se detalle los productos que ingresan y salen de la institución. De esa manera, se logrará llevar un adecuado control del inventario, que ayudará a mejorar la productividad y así mismo, es para detectar y disminuir las pérdidas de stock. Donde se llevó a cabo la investigación, en el cual se está buscando el análisis del problema, donde se diseñó la siguiente interrogante ¿En qué medida el control de inventario incide en la calidad de servicio de las pymes del Perú rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023? Cuyo objetivo general de investigación es, establecer la incidencia del control de inventario en la calidad de servicio de las pymes del Perú y en la Ferretería Distribuidora de componentes eléctricos y servicios de ing. S.R.L., Huánuco -2023. De esa manera se podrá analizar los mecanismos adecuados para desarrollar una mejora en la gestión del inventario. La investigación concluye, que la incidencia en el control de inventario, no se desarrolla de manera correcta; debido a la falta de capacitación con que cuentan los trabajadores, en temas referentes a evaluación de riesgos, la fiabilidad y la tangibilidad. Todo esto repercute a un abandono a la gestión de calidad</p>	
<p><b>Referencia Bibliográfica</b></p>	<p><b>Ficha N° 6</b></p>

<p>Celis Cabello, M. (2023). <i>Propuesta de mejora del control de inventario y su incidencia en la calidad deservicio de PYMES del Perú rubro comercio: Caso Distrib. De comp.Elec. y Serv. De Ing. SRL.,Huánuco-2023</i>. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.</p> <p>Obtenido de <a href="https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34433">https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34433</a></p>	
---	--

### Anexo 03. Validez del instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACUTAD CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Cesar Augusto Kanashiro Castañeda  
Presente -

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Contreras Fretel Cynthia Fiorella** estudiante/egresado del programa académico de la carrera de contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "**MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PYME DEL PERÚ SECTOR COMERCIO CASO: ALMACENES ALTIPLANO S.C.R.L – HUÁNUCO 2023**" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente.

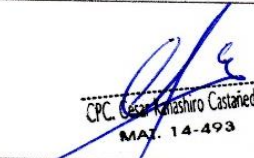



Firma de Estudiante

Dni: 76126553

Formato para la validación de instrumentos de recolección de información

Ficha de identificación del Experto

Ficha de identificación del experto para el proceso de validación	
Nombres y Apellidos: ... Cesar Augusto Kanashiro Castañeda	
Nº DNI/CE: ... 22.405623	Edad: ... 63 Años
Teléfono/Celular: ... 962.636.333	E-mail: Cesar.kanashiro2016@gmail.com
Título profesional: Contador Público	
Grado académico: Maestría _____ Doctorado _____	
Especialidad: Auditoría Tributaria	
Institución que labora: Universidad Nacional Hermilio Valdizan (Escuela Posgrado)	
Identificación del proyecto de investigación de tesis	
Título: Mejora del control de inventarios y su incidencia en la calidad de atención de las pyme del Perú sector Comercio. Caso Almacenes Altiplano S.C.R.L. 2023	
Autor(es): Cynthia Fiorella Contreras Fretel	
Programa académico: Taller de titulación "Contabilidad"	
 CPC. Cesar Kanashiro Castañeda MAT. 14-493 Firma	 Huella digital



FICHA DE VALIDACIÓN\*

MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PYME DEL

PERÚ SECTOR COMERCIO CASO: ALMACENES ALTIPLANO S.C.R.L. – HUÁNUCO 2023

Variable 1: Control de inventario	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Control de inventario							
¿Qué tipo de sistema utiliza para el control de inventario?	X		X		X		
¿Al momento de la recepción verifican la cantidad y calidad de la mercadería?	X		X		X		
Dimensión 2: Control de costos							
¿Cuántos almacenes posee la empresa?	X		X		X		
¿Qué método utiliza para evaluar los inventarios la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: Evaluación de riesgos							
¿La empresa realiza su compra visualizando el producto que falta?	X		X		X		
¿La empresa tiene rotulado por tipo de producto la mercadería?	X		X		X		
<b>Variable 2: Calidad de atención</b>							
Dimensión 1: Planificación							
¿Cuánto tiempo demora usted en atender a un cliente?	X		X		X		
Dimensión 2: Accesibilidad							
¿Su sistema le permite tener una información veraz de stocks?	X		X		X		



Dimensión 3: Organización								
¿La empresa organiza charlas sobre el manejo de stocks para una mejor calidad de atención al cliente?	X	X	X	X	X	X	X	X
Dimensión 4: Capacidad de respuesta								
¿El sistema de control de inventario que usted utiliza permite una respuesta rápida a los clientes?	X	X	X	X	X	X	X	X
Dimensión 5: Seguridad								
¿Para brindar la calidad usted se precata si el producto está en perfecta condición?	X	X	X	X	X	X	X	X
Dimensión 6: Lugar								
¿Para la ubicación de manera rápida la empresa posee con alguna señalización del lugar que se encuentra el producto?	X	X	X	X	X	X	X	X

Recomendaciones: .....

Opinión de experto:  Aplicable ( )  No aplicable ( )  
 Nombres y Apellidos de experto: Dr. / Mg. Cesar Augusto Kora Shino Castañeda DNI 2.240.5623

  
 Dr. Cesar Augusto Kora Shino Castañeda  
 M.A.L. 14-493

Firma



## ANEXO 04. Confiabilidad del instrumento

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

### DECLARACIÓN JURADA

Yo Cyntia Fiorella Contreras Fretel, identificada con DNI N° 76126553, de nacionalidad peruana con, domiciliado; jirón perene Manzana Z6, Lote 6, Distrito de Amarilis provincia Huánuco Departamento Huánuco, Bachiller egresado de la carrera de contabilidad de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

### DECLARO BAJO JURAMENTO

El presente instrumento de recolección de datos es confiable, el cual se utilizó con fines educativos en la presente investigación el cual titula: MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PYME DEL PERÚ SECTOR COMERCIO CASO: ALMACENES ALTIPLANO S.C.R.L – HUÁNUCO 2023.

Seguido a ello paso a firmar la conformidad del presente documento

Chimbote 27 de Noviembre 2023



Contreras Fretel Cyntia Fiorella

DNI: 76126553

## ANEXO 05. Formato de consentimiento informado



### 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 quedará con una copia.

La investigación lleva por título:

**MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PYME DEL PERÚ SECTOR COMERCIO CASO: ALMACENES ALTIPLANO S.C.R. L – HUÁNUCO 2023.** Está dirigido por **CONTRERAS FRETTEL, CYNTHIA FIORELLA**, investigadora de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la presente investigación es:

Identificar si el control de inventario incide en la calidad de atención.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que tomara 8 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 o duda sobre la investigación, usted será informado de los resultados a través de un documento. Si desea, también podrá escribir al correo [fiorelita9101995@gmail.com](mailto:fiorelita9101995@gmail.com) o al número de celular 935452042. para recibir mayor información. Asimismo, para las consultas sobre los 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:

Apellido y Nombre:	Curasi Chambi Jose Luis
Firma y sello del Participante:	 ALMACENES ALTIPLANO S.C.R.L. Jose Luis Curasi Chambi DNI: 43234444 GERENTE GENERAL
Fecha:	04 - 11 - 2023
Firma de la investigadora:	

**ANEXO 06: Documento de aprobación de institución para la recolección de información**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**

**FACUTAD CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARTA S/Nº.002-2023 ULADECH CATOLICA**

Sr(a): Freddy Curasi Chambi

Titular: socio de la empresa Almacenes Altiplano S.C.R.L

RUC: 20601509998

Presente.

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy bachiller, de la facultad de ciencias e ingeniería de la carrera profesional de contabilidad de la universidad católica los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, CONTRERAS FRETTEL CYNTIA FIORELLA, con código de matrícula 4803151030, de la carrera profesional de contabilidad, quien solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual del informe final de tesis titulado **MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PYME DEL PERÚ SECTOR COMERCIO CASO: ALMACENES ALTIPLANO S.C.R.L – HUÁNUCO 2023** durante los meses de octubre a enero del 2024.

Por este motivo, le agradeceré mucho que me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundara en beneficio de su institución. En espera de su amable atención, quedo d usted.

Atentamente

Contreras Frettel Cyntia Fiorella

DNI:76126553

Freddy Curasi Chambi

DNI:41674334

Socio



## ANEXO 07: Evidencia de Ejecución





