



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE
INVENTARIOS EN LOS ALMACENES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR
CONSTRUCCIÓN, SATIPO, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

LOPEZ PINO, JUANA

ORCID:0000-0003-2629-2331

ASESOR

PELAEZ VALDIVIESO, JOSE VICTOR

ORCID:0000-0002-2186-0398

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0201-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:10** horas del día **25 de Junio** 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 **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Miembro
Dr. PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS EN LOS ALMACENES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN, SATIPO, 2024**

Presentada Por :
(3011172079) **LOPEZ PINO JUANA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

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

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Miembro

Dr. PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR
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: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS EN LOS ALMACENES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN, SATIPO, 2024 Del (de la) estudiante LOPEZ PINO JUANA , asesorado por PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% 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, 22 de Enero del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mis padres y familiares que son mi mayor
Inspiración y pilar para continuar con mi
desarrollo profesional y personal.

Agradecimiento

A Dios, con la gratitud infinita,
por darme la fuerza voluntad y
brindarme la sabiduría suficiente
para poder culminar de manera
satisfactoria este trabajo de
investigación.

A mi familia por el apoyo
brindado en el proceso de
desarrollo de mi trabajo de
investigación demostrando su
confianza en mis objetivos
trazados.

Índice General

Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Índice General	VI
Lista de Tablas	VIII
Lista de Figuras	IX
Resumen	X
Abstract	XI
I. Planteamiento del problema.....	1
II. Marco teórico.....	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Bases teóricas	18
2.3. Hipótesis.....	29
III. Metodología	30
3.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación.....	30
3.2. Población.....	31
3.3. Operacionalización de las variables	32
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	34
3.5. Método de análisis de datos	35
3.6. Aspectos éticos	35
IV. Resultados	37
V. Discusión	49
VI. Conclusiones	73
VII. Recomendaciones	75
Referencias bibliográficas	77

Anexos.....	82
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	82
Anexo 02. Instrumento de recolección de información.....	83
Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos (validez, confiabilidad u otros)	85
Anexo 04. Formato de consentimiento informado u otros	101

Lista de Tablas

Tabla 1. Características de la mejora de calidad en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024. -----	37
Tabla 2. Características del control de calidad en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024. -----	39
Tabla 3. Características del control de inventarios en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024. -----	41
Tabla 4. Características de la gestión de almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024. -----	43
Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora en la gestión de calidad y los sistemas de inventarios en los almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024. ----	45

Lista de Figuras

Figura 1: Características de la mejora de calidad en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.....	38
Figura 2: Características del control de calidad en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.....	40
Figura 3:Características del control de inventarios en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.....	42
Figura 4:Características de la gestión de almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.....	44

Resumen

El objetivo general de la investigación es, Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad y los sistemas de inventarios en los almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024. El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo de propuesta, de diseño no experimental, transversal; se tomó una población muestral de 12 trabajadores, en la recolección se aplicó la técnica de la encuesta e instrumento, el cuestionario de escala tipo Likert con 14 preguntas. Los principales resultados de la variable gestión de calidad son, el 58.33% aplica la mejora continua; el 50% no percibe el manejo de gestión de procesos; un 66.67% conoce las características de los productos; el 50% percibe el uso de estándares de calidad, para el 33.33% no hay un control de perdidas; la variable sistemas de inventarios, el 41.67% percibe el manejo del inventario; el 58.33% considera que se cuenta con la diversificación de productos; el 50% algunas veces manifiesta una distribución en los almacenes y el 50% está conforme con el área de logística. Se concluye que, la empresa aplica la gestión de calidad mediante la mejora continua; pero no tiene un método de la gestión de procesos, tienen conocimiento de las características de los productos, tienen en cuenta los estándares de calidad, no tienen un control de las perdidas; para el sistema de inventario, tienen una diversificación de productos, pero una inapropiada distribución del almacenen; por último, el área logística es óptima.

Palabras clave: Calidad, organización, participación y sistema

Abstract

The general objective of the research is to establish a proposal for the improvement of quality management and inventory systems in the warehouses of a company in the construction sector, Satipo, 2024. The type of research was quantitative, descriptive level of proposal, not-experimental, cross-sectional design; a sample population of 12 workers was taken, in the collection was applied the technique of the survey and instrument, the Likert-type questionnaire with 14 questions. The main results of the quality management variable are: 58.33% apply continuous improvement; 50% do not perceive the management of process management; 66.67% know the characteristics of the products; 50% perceive the use of quality standards; for 33.33% there is no loss control; the inventory systems variable, 41.67% perceive the management of the inventory; 58.33% consider that there is product diversification; 50% sometimes show a distribution in the warehouses and 50% are satisfied with the logistics area. It is concluded that the company applies quality management through continuous improvement; but it does not have a process management method, they have knowledge of the characteristics of the products, they take into account the quality standards, they do not have a control of losses; for the inventory system, they have a diversification of products, but an inappropriate distribution of the warehouse; the finally, the logistics area is optimal.

Key words: Quality, organization, participation and system

I. Planteamiento del problema

Al observar a las organizaciones en el rubro comercial, el objetivo primordial es, por un lado, cumplir con las expectativas de sus consumidores y, por otro, mejorar la eficiencia de sus costos logísticos para incrementar las ganancias del negocio. Por lo tanto, para atender adecuadamente las demandas del mercado, es crucial realizar un análisis detallado de la demanda, dirigido a la complacencia y exigencia de los consumidores. (Franco & Rodríguez, 2021).

En el entorno económico las Mype tienen la expansión de la economía del país, cubriendo las necesidades de los consumidores dentro de sus localidades, por ello, las ferreterías son parte del enorme rubro de negocio existente alrededor de todo el mundo y muestran alta demanda. Las empresas tienen la capacidad de establecer relaciones directas con sus consumidores, basándose en la excelencia de sus productos o servicios. El costo de estos productos o servicios es evaluado por los consumidores que frecuentan dichos sitios. Además, al cumplir con las normas legales, se eliminan obstáculos organizacionales, permitiendo que las operaciones se realicen sin dificultades. Por ende, que el manejo óptimo de las existencias en el método de inventarios y la optimización de la gestión de calidad sea adecuada, trae beneficios a la organización. (Pincay & Parra, 2020)

Según *Paredes, (2021)*, en México, los costos logísticos representan un desafío significativo para las mypes. Donde, esta situación ha llevado a que estas empresas despierten, inviertan más, busquen mejorar sus procesos de gestión y adaptarse a la tecnología para optimizar la producción monetaria. Según datos de una empresa consultora internacional, los costos logísticos en México representan aproximadamente el 15.3% del Producto Bruto Interno (PBI). Sin embargo, en el caso de las empresas mexicanas, estos costos equivalen al 10.3% de sus ventas. De este porcentaje, aproximadamente el 40% está relacionado con el transporte y el 60% con inventario y almacenamiento. Para lograr una gestión eficiente, es fundamental que las empresas manejen sus procesos de manera efectiva mediante la gestión de calidad. Se debe acoplar a los clientes y proveedores en la estructura empresarial, creando una cadena de valor sólida que permita la retroalimentación y, en última instancia, mejore la satisfacción del usuario final; además, adecuar a la organización en sus sistemas de inventario para una mejor gestión de sus recursos, ya que, proporciona a las

organizaciones los medios precisos para ejecutar sus actividades considerando las necesidades del cliente.

En Perú, abundan numerosos comerciantes de sector construcción, esta industria representa un componente importante de la economía del país, contribuyendo con cerca del 9% al Producto Bruto Interno (PBI) en 2021, y se estima que esta cifra aumentó al 9.5% en el año siguiente. Estos negocios tienen el potencial de expandirse y crecer a lo largo del tiempo y en cualquier ubicación o contexto. La perseverancia y la adaptabilidad son claves para el éxito en este camino empresarial. El rubro ferretero se ve afectada, por no implementar procesos de mejoras de calidad para adaptarlas como estrategia de competitividad para la innovación de sus servicios, asimismo, necesitan evaluar si sus procesos de gestión de calidad son las adecuadas en la productividad de la organización y si cubren las necesidades de sus clientes. También, se detectó una gestión deficiente en los sistemas de inventario, lo cual tiene un impacto negativo en las ferreterías, comprometiendo su operatividad y reduciendo la eficacia en la gestión de almacenamiento para supervisar el stock. Esto incide en la eficiencia general, ya que la administración de inventario es esencial para llegar un registro de las existencias que entran y salen del almacén. Busca, plasmar las cantidades de los productos y no suturar el almacén, lo que requiere una revisión periódica del inventario. Esto asegura una supervisión adecuada del stock, que puede realizarse físicamente o mediante un registro en el sistema ERP que utiliza la empresa. (*Yllesca, 2019.*)

Según la revista Perú retail, debido a la desaceleración económica del último trimestre del 2023 las ferreterías de Lima han disminuido un 2.7% en el ritmo de la autoconstrucción, impactando negativamente en las ventas de ferreterías y almacenes de materiales. A pesar de esto, se anticipa un repunte progresivo y se mantienen expectativas positivas para el futuro; asimismo, enfrentan una fuerte competencia en diversos aspectos como, aplicar la gestión de calidad y competir con los precios que se rigen por el mercado que es determinante para los clientes; además, la planificación empresarial es fundamental para llevar a cabo sus operaciones sin contratiempos; de mismo modo, las ferreterías deben contar con adecuado sistema de inventario que se ajuste óptimamente a la operación comercial, que posibilite una planificación eficaz del suministro de productos basada en la demanda proyectada, lo que no solo asegura un inventario suficiente para cumplir con los

requerimientos de los consumidores, sino que, también ayuda a incrementar la rentabilidad de la compañía.

Para Robles, (2021), en el sector construcción la empresa Equipos Méndez S.R.L. en Huancayo, ha detectado que hay una considerable ineficiencia en la distribución de materiales para diversas construcciones o proyectos, lo que resulta en gastos imprevistos que no estaban incluidos en el presupuesto original de la obra. Esto a su vez, provoca la interrupción del trabajo debido a la falta de materiales en el momento necesario, lo que también, conduce a retrasos en la finalización del proyecto. Por ello, el sistema de inventarios desempeña un papel crucial, ya que permite optimizar el tiempo y los costos asociados con la disponibilidad de recursos para su entrega a las áreas solicitantes. Esto va de la mano de la gestión de calidad porque, es un aspecto crucial para asegurar la mejora de calidad y el control de calidad de las ferreterías, donde se enfoca la eficiencia operativa implementando un marco para mejorar la calidad y la consistencia de los productos y servicios ofrecido.

A nivel local en la empresa Grupo Koki S.R.L., del sector de construcción, Satipo, se detectó que los trabajadores no tienen la certeza en la empleabilidad del progreso de medios de calidad y el control de calidad, que mejoren la productividad; asimismo, otro gran problema es la falta de un sistema integral para el manejo su mercadería, a su vez, no les permite tener un control de sus inventarios en el movimiento de sus existencias, y una inadecuada gestión de sus almacenes, para observar si está generando pérdidas, por ende, estas dificultades reflejan niveles inferiores en el rendimiento de la empresa.

En consecuencia, se bosqueja la interrogante de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de calidad y los sistemas de inventarios en los almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024?, en las interpelaciones específicas: ¿Cuáles son las características de la mejora de calidad en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024?; ¿Cuáles son las características de control de calidad en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024?; ¿Cuáles son las características del control de inventarios en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024?; ¿Cuáles son las características de la gestión de almacén en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024?, y ¿Cuáles son las características de la propuesta de un plan de mejora de la gestión de calidad y los sistemas de inventarios en los almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024?.

Para la presente pesquisa, se proyectó el subsiguiente propósito general: Establecer la propuesta de mejora de la gestión de calidad y los sistemas de inventarios en los almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024. Para realizar su desarrollo se programó los consecuentes objetivos específicos: Describir las características de la mejora de la calidad en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024. Identificar las características del control de calidad en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024. Definir las características del control de inventarios en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024. Definir las características de la gestión de almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024. Finalmente, Elaborar la propuesta de un plan de mejora en la gestión de calidad y los sistemas de inventarios en los almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.

La investigación se acreditó dando las siguientes razones: En el nivel teórico; se expuso teorías, abstracciones y definiciones relacionada con la gestión de calidad y los sistemas de inventario, lo cual va a contribuir a generar nuevos conceptos de las variables mencionadas, esto también permitió a nuevas investigaciones tomar en consideración los hallazgos. De la misma forma, una justificación práctica porque, la investigación busco optimizar el uso de las variables en beneficio de los trabajadores. Al comprender la problemática asociada a estas variables, se diseñó un plan de mejora que identifico las acciones posibles para que una empresa del sector construcción, ubicada en Satipo, pueda implementar estrategias efectivas. El objetivo es, aplicar una cultura organizacional sólida que motive a los trabajadores, al mismo tiempo, resaltar la importancia de establecer un plan y medidas específicas para enfocarse en la gestión de calidad y los sistemas de inventario, con el fin último de mejorar la productividad. Por último, se justifica metodológicamente, por lo cual, se ejecutó mediante el sistema investigador, esta investigación se consideran diversas prácticas y artilugios para evaluar una variable, teniendo en cuenta el sistema de encuesta, por ende, la aplicación del cuestionario, el cual se validó según corresponda por los jueces expertos, se midió su viabilidad mediante el alfa de Cronbach.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Internacional

Variable 1: Gestión de Calidad

Rueda (2021), en su proyecto para optar el título de licenciado en administración de la Universidad de Cundinamarca, Colombia. Titulada, *Análisis: Sistemas De Gestión De Calidad Y Herramientas De Calidad En Pymes De Cundinamarca Y Guanajuato*. Su finalidad: Analizar la gestión y herramientas de calidad. La investigación se llevó a cabo mediante una metodología descriptiva cualitativa y cuantitativa, de corte deductivo, para el estudio del grupo seleccionado. Para la recolección de información, se aplicó a 21 compañías de los dos países, la técnica empleada fue la de encuesta tipo Delphi, Los resultados más significativos fueron los siguientes: La mejora continua, las herramientas de calidad, los sistemas de gestión de calidad y las normas ISO son sus pilares. En cuanto al uso de la calidad en la vida personal y profesional, la mayoría de las personas creen que las herramientas de calidad son un medio para crear nuevos productos y aumentar la satisfacción del cliente. En cuanto a las empresas medianas, su objetivo es reducir los costos e incrementar la calidad y la competitividad, así como la productividad y la mejora de los procesos, mientras que los colaboradores clásicos creen que las herramientas de calidad son un medio para crear nuevos productos y es resultado de la falta de estrategias de calidad, y la rotación de personal es otro factor que detiene o influye en la eficiencia y eficacia de la gestión de calidad. Es importante destacar que el manejo del personal depende únicamente del liderazgo y de su motivación. Por último, algunas personas argumentan que el no uso de estas herramientas es debido a los costos y el miedo al fracaso. Se ha llegado a la conclusión de que las empresas comprenden que es esencial optimizar sus costos y riesgos para aprovechar las oportunidades, utilizando herramientas desarrolladas por profesionales de alta calidad. Estas herramientas son extremadamente efectivas para la optimización de procesos, planes de acción, análisis y seguimiento mediante indicadores y matrices. Sin embargo, una impresión de estas empresas carecen de datos en cuanto a métodos y herramientas para su diseño y esto genera una gran dificultad en la competitividad y, de acuerdo con el estudio que se llevó a cabo, terminan por abandonar el mercado.

Castiblanco & Ramírez, (2022), en su proyecto de tesis para la licenciatura de ingeniero industrial de la Universidad Cooperativa de Colombia. Titulada: *Análisis de impacto de la integración de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo en empresas del sector de la construcción en Colombia*, trata: los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo. El método de investigación fue documental porque se basó en una revisión sistemática de la literatura que recopiló evidencias disponibles, así como en un diseño de investigación observacional y retrospectivo. Se creó un cuadro informativo para clasificar los artículos relevantes para nuestro estudio utilizando el método PRISMA. Los hallazgos indicaron que: Sin importar la cantidad de variables que conforman la matriz EFI, la puntuación global ponderada puede oscilar entre 1.0 y 4.0, con un puntaje medio de 2.5. Los resultados acumulados ponderada superior a 2,5 indica una organización con una gran debilidad interna, mientras que una puntuación acumulada ponderada superior a 2,5 indica una organización con un criterio interno sólido. La importancia de una variable intrínseca ya sea fuerte o débil, debe considerarse dos veces, cada una con su propio peso y criterio. Se consigue que: El puntaje general ponderado más alto es de 4,0, lo que indica que la organización ha respondido de manera positiva a las oportunidades o amenazas que surgen en el sector; el puntaje medio total es de 2,5, y el puntaje total más bajo es de 1,0, lo que indica que los métodos de la organización no ayudan a reducir las amenazas ni aumentar las oportunidades. Se concluye que, las ventajas se incrementen significativamente en comparación con las desventajas. A través de un análisis por ítem, se ha constatado que el poder que los empleados reciben posibilita el desarrollo de esta integración de manera positiva, considerando que el recurso humano constituye una parte fundamental del proceso.

Torres (2022), en su proyecto de grado para optar el título de Ingeniero Industrial, en la Universidad Católica de Pereira, Colombia. Titulado: *Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Bajo Estándar ISO 9001: 2015 en la Empresa Dacara Colombia SAS*. Tiene como objetivo, Elaborar una propuesta para la implementación por fases del Sistema de Gestión. La el presente estudio se utilizó la metodología de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, mediante el análisis y la observación, la población de estudio fue la organización objeto de estudio Dacara Colombia S.A.S realizando entrevistas y análisis de observación no participante y por medio de entrevistas al equipo humano de la

organización objeto de estudio, al igual que todo el componente estratégico suministrado por la Alta Dirección, todo el personal operativo y administrativo como unidad de observación de Calidad bajo estándar ISO 9001:2015, mediante la escala COBIT. Se inició un estudio previo que condujera a alcanzar la implementación del sistema; producto de lo anterior, se acuerda con la organización la presentación de una propuesta de implementación de la Norma que pudiera ejecutarse por fases, el autor de este trabajo pudiera delimitar el alcance de su trabajo de grado, logrando así un beneficio de ganar ambas partes, resultando así un plan de ejecución en cuatro fases lo cual se busca que la organización logre su certificación bajo el estándar ISO 9001:2015 y así obtener el posicionamiento deseado. Según los resultados, al diagnosticar el estado actual de la organización como parte del desarrollo de este trabajo de investigación, se percibe que la empresa se ubica de forma general en un 24% de cumplimiento frente a los requisitos que exige la Norma ISO 9001:2015. La primera jornada se brindó a los encargados del SGC como responsables directos en este proceso de implementación, iniciando con una socialización de forma general sobre aspectos relacionados con la calidad, luego se realizó un acercamiento por los capítulos de la Norma ISO 9001:2015. La segunda jornada se enfocó en todo el personal de la organización desde la parte técnica, administrativa y de direccionamiento, se realizó la capacitación general sobre la calidad y sus aspectos, se inició un acercamiento de forma específica sobre la implementación del estándar ISO 9001:2015, permitiéndoles conocer las ventajas, el modelo de trabajo, los beneficios que trae la implementación y todos los aspectos asociados a la Norma. La tercera y última jornada de esta primera fase enfocada a percibir la toma de consciencia a todo el equipo humano para este nuevo proceso a realizar, se pudo percibir de forma implícita ya que al conocer las opiniones e inquietudes del personal respecto a cómo desde su labor puede impactar al SGC buscando contribuir a la satisfacción del cliente y a los requisitos de la Norma, se evidenció una toma de consciencia para el nuevo modelo socializado. Se concluye que, la organización objeto de estudio decidió contratar los servicios de asesoría con el investigador, lo anterior con el fin de darle continuidad a las demás fases de implementación. Adicional a ello, la asesoría solicitada también abarca otros aspectos de mejora al interior de los procesos para acompañar nuevos modelos de trabajo y de estrategias. De esta forma se demuestra el impacto positivo que deja este trabajo de investigación y la experiencia como futuro profesional.

Variable 2: Sistema de Inventario

Patín, (2022), en sus tesis de grado para optar el título de ingeniera en contabilidad y auditoría CPA, en la Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador. *Titulado: La gestión de los inventarios para minimizar costos de almacenamiento de la Ferretería Nuñez, del Cantón Guaranda período 2018*. Con su objetivo busca, Evaluar la gestión de los inventarios para minimizar costos de almacenamiento. Tubo como metodología tipo cuantitativa de enfoque cualitativa - exploratoria, de nivel descriptivo, con una población de 6 trabajadores, técnica de estudio fue la encuesta e instrumento el cuestionario con 5 preguntas. Los principales resultados fueron, se pudo determinar que el 33% en su mayoría adquieren productos de ferretería mientras que los materiales de decoración, materiales eléctricos, herramientas y maquinarias lo hacen en menor cantidad; se puede observar que el 67% que no se utiliza los controles contables de inventarios; el 83% de los encuestados manifiestan que no se utiliza un método que permita llevar un adecuado control de inventarios; el 50% de los encuestados manifiestan siempre se dispone de los productos cuando el cliente lo necesita; el 80% de los encuestados manifiestan que no es oportuno la toma de decisiones. Se concluye que, la empresa no posee un sistema de gestión de inventarios lo que impide el registro adecuado de las entradas y salidas de la mercadería, al igual que no se puede determinar que artículo está disponible y su costo; dificultando el acceso a la información. Los procedimientos para los inventarios están definidos empíricamente, y no se pueden determinar los excesos o disminución del inventario en cada una de sus familias dificultando realizar un análisis adecuado por la falta de información. Las decisiones que se han tomado en la empresa no han sido adecuadas debido a que no se posee información oportuna y confiable, esto ha retrasado todo el proceso de evaluación a los inventarios. Se debe diseñar y adoptar un sistema de gestión de inventarios para controlar los inventarios, que sugieran normas, políticas, funciones y rija organización para el manejo y control de los inventarios de mercadería.

Reyes & Romero (2019), en su tesis para optar el título de tecnólogo en análisis de sistemas, en Instituto Tecnológico Superior Guayaquil, Ecuador, titulada: *Desarrollo de un sistema de control interno de inventario para la ferretería Don Rolando, ubicado En El Norte De La Ciudad Guayaquil 2019*. El objetivo de este proyecto es el análisis para la

implementación de un sistema de control interno de inventario. Se utilizó una investigación de tipo descriptivo, exploratorio y cualitativo con un diseño de estudio transversal, con una población de 100 clientes de la ferretería Don Rolando, con una muestra de 80 clientes. El método utilizado para recopilar datos fue una encuesta, y los principales hallazgos fueron: En la evaluación de la situación actual de la ferretería, se encontró que el sistema de codificación y supervisión de los artículos presenta problemas, lo que impide el progreso debido a la falta de control. La ferretería tiene problemas con el manejo dependiente de la mercadería debido a su estructura administrativa. El desconocimiento de la existencia es casi total debido a la falta de elementos de control físico de todo, y se muestra una falta de gestión en el manejo de la información, como la creación de reportes o periódicos que permitan a sus administradores tomar decisiones. Se concluye que, la ferretería en su estructura administrativa presenta deficiencias en el manejo dependiente de la mercadería, se evidencia mala gestión en el manejo de la información de la mercadería en forma diaria o periódica que permitan tomar decisiones a sus administradores, asimismo, el personal que trabaja en la ferretería tiene un nivel de educación muy limitado que restringe su rendimiento y desempeño, por último, no se dispone de un control óptimo de la mercadería debido al manejo deficiente y manual de la existencia.

Tubay (2021), en su proyecto de tesis para la obtención de magister en contabilidad y auditoría de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador, titulado: *Gestión de Control de los Inventarios para la optimización de la rentabilidad en las Empresas del Sector Ferretero*. Busca: Analizar la gestión del control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad. Para la cual utilizó una metodología: tipo descriptiva y mixta (cualitativa y cuantitativa), mediante el método inductivo mediante las técnicas de análisis documental, cuestionario y entrevistas; la población estuvo conformado por 20 empresas de la ciudad de Guayaquil, la muestra según conveniencia del estudio fueron 3 empresas con los ingresos más altos del 2019. Se realizó la entrevista al contador de la empresa ferretera, con 15 preguntas; entrevista al jefe de bodega con 10 preguntas; por último, una entrevista general con los jefes de compra de las ferreterías compuesta por 15 preguntas. Dentro de los resultados se encontraron que el 67% utiliza el método promedio, el 33% utilizan el método FIFO en la valoración de sus inventarios; para la gestión de presupuesto en la adquisición de mercadería el 67% no lo utiliza y solo el 33% cuenta con este sistema; asimismo solo el 33%

de las empresas revisan periódicamente la rotación de sus inventarios. Se concluye que la mayoría de las empresas de hardware, especialmente las medianas, simplemente controlan los ingresos y la producción de inventario en lugar de crear manuales funcionales para satisfacer las necesidades comerciales. Además, todavía existen fallas. Por lo tanto, hay poca documentación y técnicas insuficientes para la contabilidad y el control de inventarios. Como se muestra en este informe, una gestión inadecuada del inventario puede tener un impacto negativo en la rentabilidad de una empresa en la industria del hardware informático.

Nacional

Variable 1: Gestión de Calidad

García & Lozano (2020), en su tesis para optar el título profesional de ingeniero industrial de la Universidad Privado del Norte, Perú, titulado *Implementación de mejoras basadas en la metodología Deming para incrementar la productividad del proceso de despacho del almacén de productos terminados en la empresa Charlie Representaciones S.A.C.*, Lima 2019. Tiene objetivo general: la metodología Deming para incrementar la productividad del proceso. Utilizando métodos descriptivos y cualitativos, estrategias del ciclo PDCA o metodología Deming y herramientas de ingeniería industrial para mejorar procesos conforme a los modelos teóricos incluidos en la investigación y el interés de la empresa en mejorar sus actividades relacionadas con la gestión de almacenamiento para aumentar la productividad del proceso de despacho de producción. Se implementaron varias soluciones creadas desde la perspectiva de la Ingeniería Industrial y en cumplimiento del ciclo PDCA para organizar el almacén por líneas de producto y frecuencia de venta, implementar buenas prácticas de almacenamiento, reducir la distancia de recolección total, crear y desarrollar los indicadores de desempeño más apropiados para medir la eficiencia del almacenamiento y brindar conocimiento al personal y a la organización. Se concluye, realizando un análisis financiero con el fin de estimar los beneficios, lo cual implicaba la posibilidad de implementar las mejoras propuestas a largo plazo para mejorar la productividad de las actividades de oficina de la empresa. Debido a que la empresa no demostró la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente de entregar sus pedidos a tiempo, se descubrió que la baja eficiencia era el principal problema de la oficina.

Hugo & Vega (2019), en su tesis para optar el grado de bachiller en administración y negocios internacionales de la Universidad Peruana Unión, Perú. Titulado *Percepción en la calidad de los productos de la empresa M&G Plastic SAC*. Determinar la percepción de los clientes sobre la calidad de los productos. El término calidad se refiere a la mejora continua e innovación de los productos. Esta investigación es crucial ya que permitirá descubrir mejoras en los productos de la línea de accesorios de construcción y oficina. La variable Calidad de los productos de la línea de construcción y oficina, fue utilizada en el diseño descriptivo de la investigación. Se utilizó una población de 50 clientes y una muestra de 30 clientes para recopilar datos. Los resultados de la investigación se tabularon y determinaron que son muy satisfactorios, ya que indican que los esfuerzos y el compromiso realizados por los trabajadores de la línea de construcción y oficina fueron muy valiosos. Por último, pero no menos importante, las dimensiones consideradas para medir la calidad de los productos alcanzaron la siguiente calificación: presentación, muy buena con 41.2%; resistencia, muy buena con un 52.9%; precio, muy buena 41.2%; y colores, muy buena con un 70.6%. En conclusión los resultados obtenidos son muy satisfactorios, pues indican que los esfuerzos y compromiso realizados por los trabajadores para producir productos de calidad han sido percibidos por los clientes y lo han expresado en sus respuestas recolectadas en esta investigación, la percepción de los clientes respecto a la calidad de los productos de la línea de oficina y construcción de la empresa M&G Plastic SAC es significativa, el 98% de los clientes tiene una opinión positiva de los productos que ofrece la empresa mencionada.

Yllesca (2019), en la tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo, Perú, titulada: *El control interno y los efectos productivos en la gestión del almacén en la empresa Inproplast SAC en el periodo 2016*. El objetivo es determinar la influencia del control interno en la gestión del almacén. La investigación es de tipo cuantitativo porque se utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis. La población de estudio será de 65 empleados de la empresa que pertenecen a las áreas relacionadas con el estudio INPROPLAST, y en la muestra se consideraron 33 personas. Después de encuestarlos a los empleados, se recolecto lo siguiente: La gerencia y las jefaturas no han establecido políticas ni procedimientos que garanticen que la empresa logre sus objetivos. Todos los procesos de gestión del almacén no están organizados, organizados o controlados mediante la implementación de un plan organizacional. Se

concluye, con las siguientes sugerencias: implementar políticas y procedimientos para aumentar la eficiencia, la competitividad y la optimización del almacén, lo que permite suministrar rápidamente a las diferentes áreas lo que se necesita, estabilizando la producción con la demanda. Además, recomienda la implementación del manual de procedimientos y funciones, así como la identificación oportuna de los riesgos de rotura de inventario para garantizar una gestión adecuada de los productos en el almacén. Por último, pero no menos importante, recomienda que la comunicación sea multidireccional, es decir, ascendente, descendente y transversal, para informar lo relevante al personal para que todos puedan captar, procesar y transmitir información de manera oportuna.

Variable 2: Sistema de Inventario

Huaricapcha (2021), en su proyecto de investigación para optar el título profesional de ingeniera industrial, en la Universidad Peruana Los Andes de la Facultad de Ingeniería en Huancayo, Perú. Titulada: *Metodología ABC para Mejorar el Abastecimiento de Materiales de una Empresa Ferretera*. EL objetivo general: la metodología ABC ayuda a mejorar el abastecimiento de materiales. El método de investigación es científico, el tipo de investigación es descriptivo explicativo y el diseño de investigación es preexperimental, y pre y postest. La población del estudio incluye todos los artículos que se encuentran en la Ferretería Tierra Firme SAC, y una muestra está compuesta por el conjunto de elementos correspondientes a la población. Debido a que utilizo todos los elementos de la población, la muestra es censal. Después de la investigación, se descubrió que la implementación de la metodología ABC mejora el suministro de materiales de una empresa ferroviaria, lo que tiene un impacto positivo en el desempeño de la gestión de almacén de Inversiones Tierra Firme SAC-Oxapampa. Según los hallazgos, se crearon sistemas de gestión de almacenes para mejorar el abastecimiento de materiales e identificar los productos con mayor y menor rotación. Se concluye que, con la creación de sistema de almacenes, mejoramos la gestión que ofrece la empresa mediante el uso de procedimientos más adecuados, lo que resulta en una mayor rotación de materiales dentro de la empresa.

López & Ramírez, (2021), su investigación para optar el grado académico de magíster en contabilidad en la Pontificie Universidad Católica del Perú, Perú. Se titula, *Propuesta para optimizar la Gestión de Inventarios y su influencia en los Estados*

Financieros de una Empresa Comercial. Tiene como objetivo general: Un modelo de gestión de inventarios, el cual permita a la empresa comercial de enseres domésticos analizada. El enfoque de la investigación fue el análisis de los estados financieros y los estados de resultados de ganancias y pérdidas del año 2018 proyectado al 2019 y 2020; se utilizó el instrumento de cuestionario en el campo de la logística y la cadena de suministro. En los resultados se observa que la situación financiera real del Estado en 2019 se compara con la proyectada para septiembre de 2020, y se observa que el Estado mantiene un activo corriente de 65,460M de soles, lo que representa el 55.94% del total de activo. Las existencias son las principales partidas, con una disminución de 14,16% en comparación con 2019, lo que representa un resultado ligeramente menor que el saldo real de existencias durante el mismo período debido a la implementación del modelo propuesto para la gestión de inventarios y por la restricción en las importaciones además de las restricciones dadas por el gobierno. El modelo de gestión de inventarios sugerido causa una disminución de S/ 586M en las existencias. igualmente, los estados de resultados integrales actuales de 2019 en comparación con los estados de resultados integrales previstos para septiembre de 2020 El margen de utilidad bruta disminuye en 48.46%, o S/17,193M. Esto se debe a una caída de más del 50% en las ventas de sus principales líneas de productos, que se refleja en los costos de ventas. Se concluye que, la implementación de los modelos ABC y el sistema de intervalo de pedido fijo le permitirá obtener los niveles de stocks apropiados en sus almacenes y realizar un proceso de aprovisionamiento más eficiente, al mismo tiempo que reduce los costos de almacenamiento y riesgos de obsolescencia de inventarios. También al hacer una la ejecución de un modelo de gestión de inventarios se obtendría una mejor rentabilidad para la empresa incrementándose el ROE de 6.27% a 10.31% por una óptima gestión de los inventarios.

Robles (2022), la presente investigación para optar el título de licenciado en administración, de la Universidad Peruana Los Andes del Perú, Perú; se titula: *Gestión de inventarios y el sistema de compras en la Empresa Constructora Equipos Méndez SRL Huancayo-2021*, busca: la relación que existe entre Gestión de inventarios y el sistema de compras. La investigación se lleva a cabo en un nivel básico, utiliza una metodología científica y utiliza un diseño descriptivo-correlacional. La población de la investigación está compuesta por 50 personas. El Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman de 0,514

mostró una correlación media positiva. Como resultado, se encuentra una relación positiva débil y significativa entre el sistema de compras y la gestión de inventarios en Méndez Equipos Constructores SRL Huancayo-2021, mientras que la gestión de inventarios y la adquisición tienen una relación positiva débil y significativa con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.428, lo que indica una correlación positiva débil. El Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.532, muestra que la gestión de inventarios y el control de inventarios tienen una correlación positiva media; entre la gestión de inventarios y el almacenamiento, existe una relación positiva y significativa, pero el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0,468, lo que indica una correlación positiva débil. Se concluye que, se debe considerar que la empresa debe mantener la gestión de inventario en el área del almacén con las estructuras brindadas que es fundamental porque permite el manejo de herramientas para el mejor desenvolvimiento de las actividades dentro del almacén, así como para aplicarlas para mejorar la productividad en dicha área y reconocer dónde se encuentran todos los materiales.

Regionales y/locales

Variable 1: Gestión de Calidad

Adauto, (2020), en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulada: *“Gestión de calidad y enfoque del Neuromarketing en las MYPES del sector comercio, rubro ferretería: Caso ferretería San Pedro – Satipo”*; cuyo objetivo general es: La gestión de calidad y el Enfoque del Neuromarketing. El diseño de la investigación fue de tipo correlacional, nivel cuantitativo y no experimental. Se tomó una muestra de 50 clientes recurrentes y se utilizó una encuesta como método de recopilación de datos. En cuanto a la variable gestión de calidad, los resultados muestran que el 66 % de los clientes dicen que la empresa a menudo usa herramientas enfocadas en mejorar la calidad de los productos y servicios. De manera similar, en lo que respecta al neuromarketing, se descubrió que el 78% de los clientes afirman que las empresas casi siempre buscan obtener mejores resultados a través de un plan de marketing efectivo que tiene como objetivo fidelizar a sus clientes. Finalmente, se llegó a la conclusión a través del coeficiente de relación $r=0,765$, que

encontró una fuerte correlación positiva entre las variables de gestión de calidad y el enfoque de neuromarketing, que representó el 58,52%.

Lezcano, (2022), para optar la licenciatura en administración de la Universidad Uladech Católica Los Àngels de Chimbote, Perú; titulado: *Gestión de Calidad y Merchandising en las MYPE, rubro ferretería del distrito de Chulucanas, 2022*. El objetivo fue, la Gestión de calidad y Merchandising en las MYPE. El estudio utilizó una metodología cuantitativa, un nivel descriptivo y un diseño de corte transversal no experimental. La población en gestión de calidad fue finita y en comercio fue infinita. El tamaño muestral consistió en tres propietarios, 13 empleados y 27 clientes. Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario con 33 preguntas aplicadas. Para la variable gestión de calidad, el 85% de los trabajadores creen que los dueños tienen liderazgo, el 100% de los propietarios están comprometidos con la alta dirección y trabajan en equipo, el 78% aplica políticas comerciales en los puntos de venta para facilitar las decisiones de compra y el 89% indican que optimizan la rotación de productos y capacitan a los vendedores. Respecto a la variable de merchandising, el 78% de los clientes están conformes con los puntos de ventas las ubicaciones que tienen las ferreterías, además el 70% consideran estar conforme con la oferta de productos clasificados, y la forma de concretar las ventas con la indicación de las características y bondades de los productos. El 67% están enterados del uso de vitrinas muy bien ordenadas e iluminadas, Un 63% están conformes con la ubicación rápida de los productos que requieren y con la circulación en el interior del local; el 59% ven bien que las empresas mejoren la distribución comercial y la exhibición de los productos. Se finaliza concluyendo que, la Gestión de calidad las MYPE aplican liderazgo, toma de decisiones, cuentan con el enfoque al cliente, evalúan los enfoques en procesos, existe participación del personal y relativamente implementa la mejora continua. Así también los factores que se conocieron fueron el compromiso, desarrollan el trabajo en equipo, aplican acciones de corrección de problemas, se preocupan por la necesidad del cliente, la cultura de la calidad la capacitación y educación del personal. Para el Merchandising, las MYPE aplican la gestión por puntos de ventas por las políticas comerciales y la ubicación de la empresa, usan regularmente la seducción y ayudan a identificar el producto que busca el cliente, y el Vitrinismo y poco aplican el visual. Por otra parte, las técnicas que se conocieron fue la rotación de productos, capacitan a sus vendedores, ofertan lo que el cliente desea, implementan la comunicación en

todos los campos, desarrollan la exhibición de diferentes productos, llevan control de inventarios.

Jorge (2021), en su trabajo de investigación optar la licenciatura en administración de la Universidad Uladech Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulada, *Calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la MYPE restaurante chifa "MAYLEE"*, Amarilis, Huánuco, 2021. Planteo el siguiente objetivo general: la gestión de calidad en la MYPE restaurante chifa "MAYLEE". Fue no experimental de corte transversal - descriptivo, se utilizó la población muestral de una (01) Mype, a quien se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas, mediante el uso de la técnica, la encuesta, se obtuvo como resultados. Respecto al propietario, el 100% del representante tiene la edad de 31 a 50 años, y el 100% es de género masculino, el 100% tiene el grado de instrucción secundaria y el 100% es dueño de su restaurante chifa, 100% el tiempo que desempeña en el rubro es de 4 a 6 años, 100% tiene entre 3 a 5 colaboradores, 100% los que laboran en la Mype son no familiares, 100% la constitución de su empresa es S.A.C. 100% el objetivo de la creación es generar ganancia, 100% el ingreso anual es más de S/. 13,500.00. el 100% Si conoce el término calidad de servicio, 100% ocasionalmente soluciona los problemas que presenta los colaboradores, 100% de forma grupal se comunica con los colaboradores, el 100% a veces planifica estrategias para el logro de sus objetivos y metas empresariales, el 100% pocas veces organiza actividades en la Mype para no presentar ninguna dificultad, el 100% a veces direcciona con nuevos propósitos dentro de la Mype y el 100% si realiza el control de resultados en su empresa. En conclusión, el representante tiene experiencia en el rubro, pero no aplica la calidad de servicio para el logro de objetivos y metas empresariales es por ello se evidencia que no planifica con nuevos propósitos para cumplir con brindar servicio de calidad, hacia sus clientes.

Variable 2: Sistema de Inventarios

Ipanaque, (2020), en su tesis para optar el título de licenciado en administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Se titula, *Implementación del sistema de control de inventario para comercial M&M De Vinc's E.I.R.L – Tumbes, 2020*. Tiene como objetivo principal: un sistema de control de inventario para comercial M&M de

Vinc's E.I.R.L. El tipo de investigación es cuantitativo y no experimental. El tamaño de la muestra poblacional es de cinco empleados de la empresa y el instrumento de encuesta, se utilizó la técnica del cuestionario, con una pregunta referente al objetivo general. Para crear el análisis de datos, se necesitó crear un documento de hoja de cálculo utilizando la Suite Ofimática de pago Microsoft Office 2013, en el que se guardaron los datos que se obtuvieron para posteriormente procesarlos en forma de tablas y gráficos. Según los resultados de la investigación, el 100% de los encuestados están de acuerdo con la implementación de un sistema de control de inventarios para el comercial M&M de Vinc's E.I.R.L. La interpretación realizada coincide con la hipótesis sugerida y afirma que la implementación de un sistema de control de inventarios para M&M de Vinc's E.I.R.L. permite el proceso de control de inventarios en la entidad comercial mencionada.

Machado, (2022), la presente tesis se desarrolló para optar el título de licenciado en administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulada, *Propuesta de implementación del sistema de control de ventas e inventario en la ferretería Villa Plas Piura; 2022.*, su objetivo: el sistema de control de ventas e inventario, El objetivo de esta investigación es beneficiar al gerente de la ferretería, los empleados y los clientes al utilizar el sistema de control de ventas e inventarios. El problema con el sistema de control de ventas e inventarios es que la ferretería Villa-Plas, no cuenta con un software que le permita registrar todas las ventas de sus productos, por lo que los procesos sistemáticos que realiza el personal se realizan manualmente, La metodología fue de tipo descriptiva de un enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental de corte transversal y se utilizó una encuesta como herramienta. Los resultados mostraron que, en la primera dimensión, el 6.67% de los trabajadores estaban insatisfechos con el estado actual del sistema, y en la segunda dimensión, el 100% de los trabajadores dijeron que era necesario implementar un sistema de control de venta. Se concluye, manifestando que es una necesidad la implementación de un sistema de control de ventas e inventario, con un alto nivel de necesidad de realizar la implementación de un sistema de control de ventas e inventario en la ferretería Villa – Plas Piura.

Ramírez (2020), en su tesis de licenciatura profesional de ingeniera de sistemas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Propuesta de implementación de un sistema de control de inventario para la ferretería Quezada del Distrito de Chimbote; 2017*. El objetivo: un sistema de control de inventario para automatizar el proceso de almacén. El estudio se centrará en el área de almacenamiento, lo que beneficiará tanto a los trabajadores como a los clientes. La investigación se lleva a cabo de manera cuantitativa, con un diseño no experimental y con un enfoque descriptivo. Se utilizó un cuestionario con dos dimensiones de 10 preguntas para una población de 20 personas y una muestra del mismo número. Los resultados para la dimensión 01 fueron la satisfacción del sistema actual, donde el 85% de los trabajadores expresó que no estaba satisfecho con el sistema actual, y para la dimensión 02 fueron la necesidad de un sistema nuevo. Para definir los requerimientos del sistema, se realizó un análisis y evaluación de la información antes de la implementación del sistema de control de inventario. Esto permitió modelar y mejorar el proceso de almacén. El diseño del sistema de control de inventario se completó utilizando la metodología RUP y UML. Esto permitió crear una interfaz amigable y fácil de entender que se ajustara a las necesidades de la empresa. El sistema de control de inventario creado con Java permitió automatizar fácil, rápida y eficientemente el proceso de almacén. Concluye, describiendo que la empresa no estaba satisfecha con el manejo del proceso de almacén, se encontraron varias deficiencias en estos procesos manejados por el personal, por lo cual se propuso la implementación de un sistema de control de inventario para optimizar los procesos. Esto resultó en datos más precisos y la obtención de ellos se agilizó.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Gestión de Calidad

Gestión

Para el término gestión, es sobre adquirir la responsabilidad de un proceso, para el desarrollo profesional y personal. Entonces, se puede decir que, la gestión se considera como la habilidad de ser responsable y comprender lo que hay que hacer y cómo hacerlo, para alcanzar los objetivos trazados. El concepto de gestión suele asociarse a organizaciones que necesitan aplicar estrategias de gestión e iniciativas de mejora continua. (Castiblanco & Ramírez, 2022).

Calidad

En el ámbito organizacional de América Latina, la excelencia se impulsa a través del liderazgo corporativo y la contribución del talento humano. Este esfuerzo conjunto busca la mejora constante y la creación de valor adicional en los procesos productivos y de servicios. La meta es gestionar las expectativas de los clientes, tanto existentes como futuros, a través de fronteras nacionales e internacionales, mediante la adopción de un método efectivo de la dirección de la calidad. (Rueda, 2020).

Gestión de calidad

Según Gaspar, (2020). Este criterio ha sido cambiante a lo largo de los años, mostrando los cambios en cómo se ha redefinido su significado en diferentes épocas. En el pasado, los retos de acción en la cualidad de un bien o servicio podían implicar sólo juicios superficiales, pero ahora se basa en un amplio conjunto de procedimientos formales, normas y criterios específicos que demuestran objetivamente la presencia o ausencia de calidad. Esta evolución pone de relieve el progreso humano, que pasa de una visión simplista a sistemas sofisticados. Debido a esta evolución, la percepción del cliente es clave; su evaluación de las cualidades del producto y de las posibles mejoras desempeña un papel crucial en la configuración del camino hacia la calidad.

Doctrina de control de Calidad Total (TQM)

Estos tiempos actuales, la GC en el sector económico desempeña un papel crucial. Se considera un mecanismo para mejorar la competitividad y posicionar los productos o servicios ofrecidos opuesta a la competencia, basándose en su calidad. La gestión de calidad no solo se refiere a estructuras organizativas, sino también a una filosofía de trabajo arraigada en cada individuo que presta servicios, según su complejidad. Este logro se refleja en la aceptación de sus consumidores, lo que a su vez influye positivamente en la gestión de calidad. (Castiblanco & Ramírez, 2022).

En el entorno actual, la GC es fundamental dentro del marco económico. Actúa como estrategia idónea en la optimización para ser competitivos en el mercado y diferenciarnos de la competencia en función de su calidad. La GC abarca no sólo los marcos organizativos, sino también, busca una mentalidad propia de cada persona que interactúa con los clientes. La solidez de toda organización va de la mano con el contento de los clientes,

esto se visualiza en las mediciones de la GC para el beneficio de la organización.(Zavala & Vélez, 2020).

Según Orellana, (2022), la teoría, se trata de que las empresas se centren en alcanzar la excelencia a través de una organización interna y externa óptima. Esto implica una gestión adecuada de los recursos que forman parte del ciclo de toda empresa, el área productivo, humano y tecnológico y que interactúan entre sí. Dando paso a el concepto de “Total” como criterio para el análisis de las estructuras de toda empresa.

Características de la Gestión de Calidad

Según Rueda, (2020), es determinar la carencia para mejorar el horizonte de rentabilidad actual, crear métodos para alcanzar el nuevo objetivo y llevarlo a cabo con éxito. La siguiente es la estrategia utilizada en el proceso de perfeccionamiento de excelencia:

Determinar el proceso necesario para establecer anualmente la mejora de la calidad.

Reconocer las necesidades propias de la organización para su mejora. Para obtener los resultados de progreso, conforme al personal idóneo para las áreas a trabajar con responsabilidad a lograr las metas plasmadas.

Proporciona a los equipos de proyecto los recursos, la motivación y la formación necesarios para diagnosticar causas, facilitar soluciones e implementar controles para alcanzar los objetivos.

Asimismo, para Hugo y Vega, (2019), se trata de proyectar posibles obstáculos que se presenten. El objetivo son nuestros clientes y debemos ajustarnos a sus necesidades y requerimientos. Por lo tanto, cada integrante de las empresas debe entender la importancia de cómo generar valor y el rol que juegan en este proceso. Esto abarca a todas las personas con las que la empresa se relaciona, tanto dentro, como fuera de la organización. Se busca que los resultados siempre rebasen lo esperado por los clientes.

Dimensión 1: Mejora de calidad

Es la meta primaria de la administración de calidad para alcanzar la complacencia completa del consumidor. Esto implica rebasar la probabilidad de mejora, servicio y valor. La administración hacia la calidad se enfoca en mejorar la eficacia y rendimiento de toda empresa, al tiempo que busca minimizar los costos. Además, busca emplear cada una de las

cualidades optimas de las organizaciones generando más valor a sus bienes o servicios. (Adauto, 2020).

Indicador 1: Mejora continua

Según Zavala & Vélez, (2020), en su enfoque se integra con todas las áreas de la empresa para optimizar procesos, minimizar residuos, mejorar la eficiencia y elevar la calidad en todas las áreas de operación. Este enfoque no solo se aplica a la mejora de la calidad, sino que también puede extenderse a otras áreas del rendimiento empresarial.

Indicador 2: Gestión de procesos

La gestión precisa una actividad que busca ordenar y supervisar todas las áreas involucradas en un establecimiento. Establece reglas, normas y directrices para su correcto funcionamiento, tanto de manera general como específica para cada trabajador en la organización. El objetivo de la gestión es prevenir y resolver problemas que puedan afectar a la organización o sus departamentos. Por ello, los trabajadores pueden realizar sus actividades libres de inconvenientes; así pues, genera beneficios y renombre para la empresa. (Gaspar, 2020).

Indicador 3: Gestión de información

Según Morozov, (2020). El método de gestión de difusión de las empresas para ejecutar el rol crucial al abordar cuestiones relacionadas con el crecimiento, el desarrollo y la productividad institucional. Estos sistemas permiten tomar decisiones más acertadas sobre, la utilización de recursos en un entorno que está en constante cambio permite el uso eficiente y efectivo para crear, adquirir, organizar, almacenar y distribuir todos los procesos de la organización.

Cubre el reunir, depositar, procesar y examinar los datos con los que cuenta una organización, necesarios para apoyar la estructuración con manejo de los procedimientos logísticos. (Basurto, 2021).

Dimensión 2: Control de calidad

Según Gaspar, (2020). Es alcanzar la satisfacción completa del cliente. Esto implica vencer los requerimientos exigidos por los consumidores en el rendimiento, servicio o valor para las mercaderías. Para el monitoreo de la calidad va a enfocar el mejorar la efectividad y el rendimiento de las empresas, la duración que busca minimizar los costos.

Para *Adauto*, (2020). Son tácticas de trabajo en implementar y manejar a largo plazo cualquier proyecto. Básicamente implica identificar, rectificar y verificar los atributos para crear la dinámica adecuada. De esta forma, buscará una combinación de procedimientos y ejercicios para complementarlo, como es el caso de la estructura del artículo, creación, desarrollo y determinar lo que se necesita e investigar su uso.

Indicador 1: Características del producto.

Las características estructurales de un producto evolucionan con el tiempo. En cada generación, los componentes principales se vuelven más complejos y cruciales. Esto refleja la adaptación y mejora constante en la fabricación de productos. Cualquier artículo en cuestión es palpable o impalpable así se presenta en que se ofrece en los establecimientos para atender las urgencias y anhelos del comprador que es el objetivo de toda organización. (Iqbal, & Shajar, 2020).

Indicador 2: Calidad

Orellana, (2022), define como una particularidad cualitativa o cuantitativa de todo bien o servicios requeridos dentro de las necesidades del consumidor, este sistema genera aumento de la calidad.

Para Neira (2019), es emplear todos los beneficios de la calidad, para la formación o adecuación de un producto en beneficio de la eficiencia en los atributos requeridos por la organización, se forma un valor agregado orientado a la eficiencia que se espera alcanzar en beneficio de las expectativas de los clientes.

Indicador 3: Prevención

Se determina como, el concepto que disminuye el peligro en el amparo y el bienestar con los individuos afectados en procesos y productos del trabajo durante la fase de diseño. En lugar de corregir errores después de que ocurran, el enfoque es evitar que ocurran en primer lugar, más allá de simples inspecciones se convierte en el guardián de la satisfacción del cliente. (Lezcano, 2022).

Indicador 4: Control de pérdidas

Se trata de, tareas descritas en el desarrollo de verificar la primacía centrando el descartar las desviaciones que se generen, por consecuencias de las mermas existentes o probables tales como, accidentes o incidentes, que se presentan por acontecimientos no planeados en relación con los riesgos de las actividades productivas. Este modelo de plan,

se orienta en controlar estos sucesos de perjuicio que se pueden presentar y las pérdidas cuantificables causadas por los erróneos manejos en las aspiraciones como empresa, minimizando la calidad en avances ejecutados.(Jorge, 2021).

Variable 2: Sistema de inventarios

En la incorporación de un inventario en una empresa, se denomina S.I. para ello, se deben realizar métodos de control interno, para garantizar que la mercancía esté en óptimas condiciones para su porteros disposición mediante una orden de compra correspondiente a sus características sea recibida. También, se establecen normas internas en el almacén para evitar daños en el producto, mediante este sistema se genera la orden de compra donde, la factura sea admitida, que los precios sean correctos y las cantidades adecuadas, y que, se realicen conteos físicos y periódicos para garantizar la presencia de los productos a comercializar, con una garantía razonable para lograr los objetivos. (Machado, 2022).

Eficacia y eficiencia de las operaciones: Busca mejorar los métodos en la aplicación de las tareas dentro de toda organización, asegurando que todos los recursos se utilicen de manera óptima.

Determinación de los registros de fianzas: Se enfoca la precisión y veracidad de los datos financieros, lo que es fundamental para gestionar la información.

Cumplimiento de las normas, reglamentos y políticas: Este registro asiste el afianzamiento por la empresa concretar cada una de las normativas legales y ordenamientos aplicables.

Para Otacama, (2022). La base de un sistema de inventarios requiere de:

Evaluaciones optimas.

Conteos físicos.

Relación calidad y precio que ofrecen los proveedores.

Evaluación de la demanda para contar con Stock suficiente

Determinar los costos de gestión.

Determinar el movimiento de los productos.

Características de la Gestión de Almacenes

Según *Yllesca, (2019)*, considera que: Para que un almacén se considere ordenado, es fundamental que los productos sean fáciles de localizar y que se cuente con información

precisa sobre el inventario. Además, debe cumplir con las demandas del consumidor, dado los términos de adquisición y los volúmenes. El lograr esta organización, se requiere cuidado y atención en los métodos de gestión que van a desarrollar los involucrados.

A continuación, se describen las actividades de estratégicas y tácticas para proyectar y organizar los espacios:

Diseño En el suministro Y Almacenamiento De Las Existencias.

Estrategia De Ubicación Y Área De Los Almacenes.

Proyección de Funcionalidad de la organización de las existencias.

Los métodos de dirección de la gestión de almacenes, se proyecta a:

Ingreso De Las Existencias.

Supervisión Y Almacenamiento de las mercaderías.

Rotación de los productos.

Organización en el almacenamiento.

Robles, (2021) la describe como: El impacto del sistema utilizado para la contratación debe ser directo, lo cual trae las siguientes ventajas:

Producir el aumento de recursos financieros del clico de órdenes de compra.

Oportunidad de planificar compras, es decir, conocer las existencias necesarias para una actividad específica.

Maneja los índices de flujo de efectivo, para la inversión.

Optimiza los niveles de merma en el stock.

Genera mayor productividad que conlleva al aumento de la competitividad.

Estructura del Justo a Tiempo (JIT)

Respecto de este modelo Franco & Rodríguez, (2021), mencionan, la gestión de inventario justo a tiempo está enfocado a la idoneidad del inventario, necesaria para complacer los requerimientos en las adquisiciones continuas. Esta estructura se utiliza, en la medición de un inventario necesario para complacer las necesidades en determinado tiempo, con el propósito final de disminuir los niveles de inventario para aumentar los ingresos.

Por ello se debe contemplar lo siguiente:

Contar con un modelo de inventario que cubre la demanda de stock.

Contar con un registro óptimo de rotación de inventarios.

Se realiza acuerdos realizables con los proveedores para evitar faltantes.

Teoría del inventario estocástico

La teoría del inventario se ocupa de administrar los niveles de existencias de bienes para satisfacer eficazmente la demanda. Tanto compradores como vendedores están involucrados en este proceso, independientemente de si se trata de un intercambio monetario. En este contexto, se discute este método determinista los porcentajes del orden económico y se centra en el modelo de proveedor de noticias de un solo período. La diferencia crítica entre estos modelos radica en la estructura operativa en cuestión de costo por pedido/producción. Muchas propiedades de la solución al problema del vendedor de noticias se generalizan al caso de la función proporcional de pedido/costo de producción. Sin embargo, cuando esta función es convexa pero no lineal, aún se conservan varias propiedades razonables de la solución óptima. No obstante, la posibilidad de usar un cálculo trivial para encontrar la solución óptima tiende a fallar cuando se estructura la ecuación de forma cóncava y no lineal. (Santa & Bosio, 2023).

Dimensión 1: Control de inventarios

La organización y el funcionamiento adecuados del almacén son esenciales. Para ello, toda organización dispone el stock suficiente en satisfacer las peticiones de artículos. Cuando esta gestión nunca se realiza convenientemente, el negocio de la empresa va a experimentar carencias ineludibles por ineficiencias organizativas. Por otro lado, la insuficiencia de bienes logra significar, el privarse de compradores con fuerza, por ende, a su vez afecta el crecimiento de la unidad. (Robles, 2021).

Indicador 1: Inventarios

Son todos los recursos que pueden generar liquidez a toda organización. Estos inventarios los utiliza la organización para solucionar la escasez actual o futura, ya sea para el giro del negocio u otras necesidades. Con el registro de las ventas en la organización, es crucial contar con métodos de gestión en la distribución de los almacenes para las mercaderías. (Otacama E., 2022).

Según Tubay, (2021). En las empresas comerciales, el inventario es un factor crucial. Su correcto manejo permite mantener un control efectivo y obtener al término de cada evaluación de periodo realizable del estado contable de la organización. Estos registros contables van de la mano con un óptimo sistema de las existencias. Esto es, especialmente relevante para empresas del sector ferretero, que manejan inventarios amplios y variados con diferentes niveles de rotación según el tipo de mercadería en la que se especializan.

Indicador 2: Programas computarizados

El sistema de información, en cualquier organización es utilizado en reunir los datos y que se requiere plasmar, según las modificaciones pertinentes, por el cual, el encargado designado para administrar esta información que la organización requiera, en fin, de para tomar acción en el método de las estrategias. Cada parte del software tiene como objetivo, realizar tareas mediante instrucciones y procesos orientados a simplificar toda la información disponible. Este tipo de programas pueden ser instalados previamente en el sistema operativo o ser instalados por el propio usuario.(Machado, 2022).

Indicador 3: Diversificación de productos

Las organizaciones que mejoran y diversifican su carpeta de productos pueden desarrollarse, cautivando su mercado objetivo con productos con características diferenciadas por la calidad por ende mejorando su competencia técnica. Lo más conveniente es cortar brechas para un mayúsculo acercamiento con la realidad, para ello, se debe considerar la demanda del mercado en se desenvuelve la organización con el propósito de eludir un sobre stock o desabastecimiento de este. (Otacama, 2022).

Indicador 4: Frecuencia de consumo

La tasa de consumo sirve como, prototipo del inventario está dispuesta por el precio de venta, el stock mostrado y, cuando se ocasione escasez, el precio de venta del artículo fabricado si corresponde. Asimismo, la cuantía de las unidades de cada artículo tiene un espacio determinado, según su frecuencia de rotación en los almacenes, por consiguiente, puede ser retirada en un tiempo determinado. (*Basurto, 2021*).

Dimensión 2: La Gestión de almacenes

Dentro del contexto económico, la organización está evolucionando a lo largo de las civilizaciones, pero, se encuentra latente con su propia calificación en la ejecución de variadas funciones, el término “logística”, donde inicialmente se refería a la distribución de

herramientas y materiales. Se mantiene el término de esta, como el desarrollo de tareas relacionadas con la gestión de insumos primarios, materias en proceso de elaboración y sus elementos. Estas actividades abarcan todos los elementos para distribución desde producir hasta finalizar con el almacenamiento de las producciones finalizados. En resumen, la logística engloba procesos como los direccionamientos en el área de producción con el fin que salgan para su distribución. (Yllesca, 2019).

Para Basurto, (2021). La gestión de almacenes abarca una serie de actividades logísticas que, van desde la recepción y almacenamiento hasta el movimiento, procesamiento y análisis de datos generados en el almacén, llegando finalmente al consumidor. Un proceso de almacenamiento asegura un abastecimiento constante y adecuado de materias primas y equipos de fabricación, lo que garantiza un servicio oportuno y continuo.

Indicador 1: Distribución

Implica optimizar los espacios para un sistema de productos el cual tiene el objetivo en disminuir los valores generados por la manipulación de los productos, se debe contar con un sistema de almacenamiento y equipos para la manipulación, así facilitar las operaciones de manipulación en la recepción, almacenamiento, preparación y envío de las ordenes de pedido. (Yllesca, 2019).

Indicador 2: Medidas de seguridad

La protección del almacén es fundamental, para disminuir el riesgo de accidentes laborales. Para ello, el área de trabajo debe ser seguro, los almacenes deben cumplir diferentes reglamentos y políticas marcadas en la ley, asimismo por la propia empresa. Estas medidas de prevención son beneficiosas para futuras pérdidas de mercadería por no contar con una buena ventilación, correcta señalización y fácil acceso con espacio prudente para movimientos periódicos de las mercaderías. (Franco & Rodríguez, 2021).

Indicador 3: Área logística

Forma parte del sistema en los engranes de distribución donde se organiza, controla el flujo y almacenamiento práctico, también productivo para los bienes y servicios que la organización desarrollo. Es la parte integral en la cadena de suministro, cuyo objetivo primordial es, respaldar que los productos se distribuyen de manera eficiente, oportuna y rentable. El principal propósito es, llenar las demandas de los consumidores en un mercado competitivo, manteniendo los estándares de calidad para su distribución. (Basurto, 2021).

Marco conceptual

Mejora de Procesos: Según Rueda, (2020), para el diseño estratégico de la innovación empresarial, la atención se centra en mejorar los bienes o servicios que los consumidores ya tienen. El objetivo es mejorar el acabado de nuevos productos.

Participación: Para Gaspar, (2020), Las diferentes áreas de una organización están relacionadas y esto requiere de un buen clima laboral, el cual puede basarse en la comunicación como medio de transmisión de información entre los empleados, que permita que todos participen dentro de la organización, mejorando así su desempeño laboral.

Rotación de inventarios: García, (2023), menciona que la rotación de inventarios se refiere a la frecuencia con la que un negocio reemplaza su stock en un período de tiempo específico, con el propósito de satisfacer las demandas. Las rotaciones bajas indican posibles desafíos operativos y pueden incumplir los objetivos de la empresa.

Almacén: Yllesca, (2019), es una instalación que desempeña múltiples funciones en la cadena de suministro, incluyendo el almacenamiento temporal y la protección de bienes, la gestión de tiempos de entrega y la fiabilidad del surtido de pedidos, y puede variar desde estructuras tradicionales hasta sistemas automatizados e integrados, así como también puede referirse a grandes bases de datos diseñadas para el soporte de decisiones y el análisis empresarial.

Existencias: Son bienes físicos con valor económico que se mantienen en diferentes formas por una organización para absorber diferencias entre las frecuencias de oferta y demanda, para satisfacer necesidades futuras, y son gestionados mediante métodos cuantitativos y modelos para mantener niveles óptimos y asegurar la rentabilidad, incluyendo enfoques como el stock de consignación donde el vendedor mantiene un inventario en la planta del comprador. (Castañeda & Berru, 2019).

Compras: Robles, (2021), considera que, son la adquisición de bienes y materiales necesarios para que una empresa mantenga sus operaciones y satisfaga la demanda de sus clientes, considerando factores como el nivel óptimo de stock, costos de almacenamiento, y promociones de precios, y puede depender de la disponibilidad de otros artículos o ser registrada y gestionada mediante software especializado.

2.3. Hipótesis

Según, lo afirmado por Gaspar, (2020), la hipótesis es una proposición tentativa formulada para explicar fenómenos observados o predecir nuevos, que guía la investigación y requiere ser confirmada mediante esfuerzos experimentales o análisis estadísticos. La investigación, por la naturaleza de sus efectos, requiere la formulación de hipótesis con el objetivo de comprobar si existe o no relación entre variables, por lo que estos estudios muestran causa y efecto. En el estudio titulado: *Propuesta de mejora la gestión de calidad y los sistemas de inventarios en los almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024*: no se planteó por ser de nivel descriptivo. Cabe señalar que no todas las investigaciones requieren hipótesis, ya que la investigación descriptiva se puede realizar con la pregunta de investigación sin mucha dificultad. Para el desarrollo de nuestra investigación según lo mencionado por, Murphy, (2021), los informes descriptivos, los informes de series de casos, los estudios transversales y los estudios de vigilancia se centran en la estimación del tamaño de la muestra.

III. Metodología

3.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación

Tipo

El tipo de investigación fue Cuantitativo. Para Alban, Arguello & Molina, (2020). Sostiene que, la observación cuantitativa es una recopilación de datos objetivos que se centra en números y valores y utiliza técnicas de análisis estadístico y numérico para producir resultados de observación cuantitativos.

Las investigaciones realizadas para obtener información sobre un tema o evento específico en el campo de estudio requieren una comparación previa de información objetiva mediante la recopilación de información personal. (Hugo & Vega, 2019).

Nivel

Descriptivo

La exploración fue descriptivo, para *Yllesca, (2019)*, el propósito de toda averiguación a nivel descriptivo, es explicar las principales características para determinado sector de similar características, mediante normas propios del sistema para dar cuenta de la composición de estas características analizadas, y brindar elementos medible para su comparación con diferentes fundamentos.

De propuesta

La investigación de propuesta es el proceso básico de evaluar y analizar una idea o proyecto antes de implementarlo. El objetivo para el proceso de este tipo de investigación es busca mejoras en los defectos encontrados en las variables, las cuales son objeto de estudio, para comprender situaciones, prácticas y respuestas clave a través de una interpretación precisa de profesiones, objetos, procesos e individuos; esta indagación se elaboraron con un propósito de desarrollo, con los hallazgos, asimismo, el representante de la ferretería podría implementarlo y así mejorar la gestión de calidad y los sistemas de inventario. (Alban, Arguello & Molina, 2020).

Esta investigación se describió con la peculiaridad de Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad y los sistemas de inventarios en los almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024. Este estudio, abarcaron la realidad de las situaciones que se encuentran dentro del espacio geográfico de investigación el cual se pretendió describir.

Diseño

Fue de diseño transversal- no experimental.

La indagación fue Transversal, dado que se realizaron estableciendo una plaza y duración. Además, Gaspar, (2020), menciona que un diseño de investigación transversal recopila datos de investigación en un lugar y momento específicos y sigue los componentes principales del tema de estudio.

Fue No Experimental, de acuerdo con *Reyes y Romero, (2019)*, cuando se intenta una estrategia ajena a la investigación, el científico no puede controlar las variables, sino que observa todo lo que sucede en su campo. Entonces se deduce que la variada información pasa a una segunda observación.

La indagación fue no empírica ya que, no se aplicaron ensayos experimentales cambiantes el objeto no es distorsionarlo, por lo que se describió como situación en que se hallan, por ello, tiene un principio y final en su realización, 2024.

3.2. Población

Población

Para Robles (2022), Una población es parte del fenómeno bajo análisis, son los elementos de la unidad de estudio que contienen dicho fenómeno y son cuantificables para un análisis definido, incluyendo grupos de N unidades donde forman parte para establecer su cualidad, por ende, se les nombra población y se determinan por el total del evento

La población que se estudiaron en la investigación estaba constituida por 12 subordinados de la mype Grupo Koki S.R.L. de la zona mercantil, del sector construcción, Satipo, 2024. En este sentido se tomaron en cuenta a los trabajadores que laboraban en la mype, para ambas variables que evaluaron la gestión de calidad y sistema de inventario.

Criterios de Inclusión:

La empresa ferretera Grupo Koki S.R.L., accedieron a participar de la investigación, focalizando las variables.

Dirigido intencionalmente a todo el personal de la empresa que brindaron su tiempo para participar (gerencia, administración, logístico y almacén).

Por su ubicación geográfica, considerando a la empresa que estaba ubicada dentro de la zona urbana del distrito de Satipo.

Criterios de Exclusión:

Empresas del sector de construcción del distrito de Satipo, que no accedieron a participar.

Negación por parte del personal de las mypes del sector construcción, para brindar su tiempo como participantes de la investigación.

Dificultades en la recolección de datos por su ubicación geográfica, externa de la zona urbana.

Muestra

Para *Reyes y Romero, (2019)*, pasa a ser una fracción tomada de la comunidad objeto de estudio, son las personas reales que deben ser examinadas y consideradas como partes representativas porque mostraron similitud de cualidades de dicha comunidad. Dada la necesidad de la muestra el comprender la fuerza de un problema en los investigadores, es necesario comprender las cantidades que miden nuestros métodos de las indagaciones utilizando causantes de duración, los medios y desempeño.

La muestra estuvo medida por 12 colaboradores de la ferretería Grupo Koki SRL del Distrito de Satipo, 2024. Se considero al 100% de la población.

Muestreo: No probabilístico

La muestra no probabilística se refiere a un subgrupo de la población en el que la selección de elementos no se basa en la probabilidad, sino en las características específicas de la investigación. En este tipo de muestreo, los elementos se eligen intencionalmente según ciertos criterios o conveniencia, en lugar de seguir un proceso aleatorio. (Alban, Arguello & Molina, 2020).

3.3. Operacionalización de las variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Variable 1 Gestión de calidad	<p>Es una filosofía de gestión integradora que busca la mejora continua del rendimiento utilizando los métodos estadísticos, la mejora de procesos y la fiabilidad, con orientación hacia el cliente, el proceso y la calidad y tiene implicaciones en la economía, modelos de decisión, modelos de negocio, y perspectivas humanas y tecnológicas, contribuyendo a la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones. (Castiblanco & Ramírez, 2022).</p>	Mejora de Calidad	Mejora continua	Likert	Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1
			Gestión de procesos		
			Gestión de información		
		Control de Calidad	Características del producto		
			Calidad		
			Prevención		
			Control de pérdidas		
Variable 2 Sistema de inventario	<p>Es un procedimiento de gestión para valerse en rastrear y organizar niveles de inventario, pedidos, ventas y entregas, mantener registros detallados de productos, gestionar compras de inventario, proporcionar a la gerencia información sobre escasez y cambios financieros y ayudar a reducir el trabajo manual y los errores humanos (Franco & Rodríguez, 2021)</p>	Control de Inventarios	Inventarios	Likert	Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1
			Programas computarizados		
			Diversificación de productos		
			Frecuencia de consumo		
		Gestión de almacenes	Distribución		
			Medidas de seguridad		
			Área logística		

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

El método tiene el objetivo realizar un monitoreo y la experimentación, para registrar situaciones observadas, que tienen la posibilidad de ser recreadas por el investigador una vez aplicado al participante. Los resultados obtenidos mediante este procedimiento detallado, permite reconocer ideas, según la orientación de la encuesta. (Torres, Salazar, & Paz, 2019)

Para Gaspar (2021), los formularios son la herramienta de recopilación de datos, tienen que canalizar los datos más importantes y puntuables, para lograr su análisis y prepara su implementación en el medio que sea requiera. Para la técnica se desarrolló mediante la encuesta los trabajadores de la empresa Grupo Koki S.R.L., ya que esta técnica nos ayudó para juntar data de los colaboradores y sus impresiones son de valor para el investigador; para medir la aplicación de la gestión de calidad y el sistema de inventario de la ferretería.

Instrumento

Según Gaspar (2021), menciona al cuestionario como un recurso para la recolección datos que emplea el investigador, con la finalidad de analizar e interpretar la información recabada lo que justifica su aplicación para esta indagación.

Para la cual, se empleó el cuestionario la cual fueron de 14 ítems en esta investigación, con tipo de escala de Likert como método para determinar las variables de estudio Gestión de Calidad y Sistema de Inventarios. Para la confiabilidad se realizó la validación a través de juicio de expertos en la cual, 3 profesionales de administración con grado de maestría y doctorado evaluaron y aprobaron el cuestionario. Asimismo, la confiabilidad de los cuestionarios se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual arrojó un resultado para la variable gestión de calidad con un valor de 0.70; y para la variable sistema de inventario se obtuvo una confiabilidad de 0.72, lo que indica una buena confiabilidad de las variables.

3.5. Método de análisis de datos

Para el desarrollo de cualquier investigación, la ponderación en la data involucra operaciones sobre los datos destinadas a lograr un desenlace preciso donde ayuden a lograr las aspiraciones, posteriormente se recopila el registro con métodos de pesquisa, tabulándolos secuencialmente en tablas y gráficos de enfoque dimensional (Gaspar, 2021).

Para la respectiva forma de investigación de las métricas se utilizaron las técnicas de estadística descriptiva para realizar el procesamiento análisis e interpretación de resultados con las métodos y herramientas empleados, se usaron Excel en la tabulación de los indicadores mediante la exhibición de callo, gráficos y métricas estadísticas. También, se emplearon esquemas de información como: Microsoft Word, en el escrito digital y posteriores modificaciones, asimismo, se utilizaron el Adobe Acrobat PDF, para el manejo de antecedentes y datos bibliográficos, de la misma forma, se emplearon el uso de Turnitin en la supervisión para descartar afinidades con otros trabajos de investigación.

3.6. Aspectos éticos

Para la actual indagación se ejecutó fundamentado mediante los Principios Éticos del Reglamento de integridad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote con Resolución N°0277-2024-ULADECH Católica de fecha 14 de marzo del 2024, indica que:

Respecto y protección de los derechos de los intervinientes: Se protegieron e informaron claramente el propósito de la investigación al participante, ya que la encuesta aplicada será anónima, respetando la privacidad de los encuestados. No se colocaron datos personales ni retratos que involucren su imagen sin considerar la aprobación relativa de los encuestados.

Cuidado del medio ambiente: Esta indignación tubo su desarrollo en las inmediaciones de la ferretería, no se afectaron el medio ambiente y la biodiversidad, se manejaron recursos virtuales con el uso responsable de la energía eléctrica para realizar el informe y procesar los datos de las tablas y figuras, con mínimos recursos materiales como papel bond reciclado para las encuestas, en cooperación con el

ecosistema, para salvaguardar el hábitat y eludir daño alguno a las instalaciones de la ferretería.

Libre participación por propia voluntad: La investigación estuvo consentida por el representante de esta mype, donde se realizó la investigación. El cuestionario que se aplicó, dando a conocer el propósito de la investigación, mediante la aprobación de su rúbrica en el protocolo de consentimiento informado. Por otro lado, estuvieron informados todos los participantes de cualquier duda que tenga sobre la investigación, los cuales fueron absueltos a la brevedad posible.

Beneficencia y no maleficencia: para la metodología de indagación se tuvieron en cuenta la valoración respecto al riesgo benéfico afirmativo y acreditado, donde se resguardo la ventura de los participantes de esta tesis. Asegurando la tranquilidad de los encastados, evitando cualquier agravio y restando el bienestar de las personas que participaron en la encuesta, no causándoles daño y disminuyendo los probables resultados contrarios a aumentar el privilegio de los trabajadores de la ferretería.

Integridad y Honestidad: Se mantuvo informado a cada uno de los colaboradores, que su información personal, se procuraron manejar de forma reservada, confidenciales, por ello se recabaron métricas, mediante libros, revistas, tesis y artículos de páginas transparentes, recabando contenidos real y veraz con rectitud para la elaboración de este estudio.

Justicia: Se aseguro las formas de coordinación con un pacto igualitario con todos los participantes del presente estudio, asimismo intervinieron en el progreso y métodos característicos de la indagación. Cada uno de los colaboradores de esta exploración, recibieron un convenio equitativo a la hora de recolectar los datos en la aplicación de las encuetas, todos tuvieron las mismas instrucciones y las facilidades en su participación en la investigación.

IV. Resultados

Respecto al Objetivo 1: Describir las características de la mejora de calidad en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.

Tabla 1.

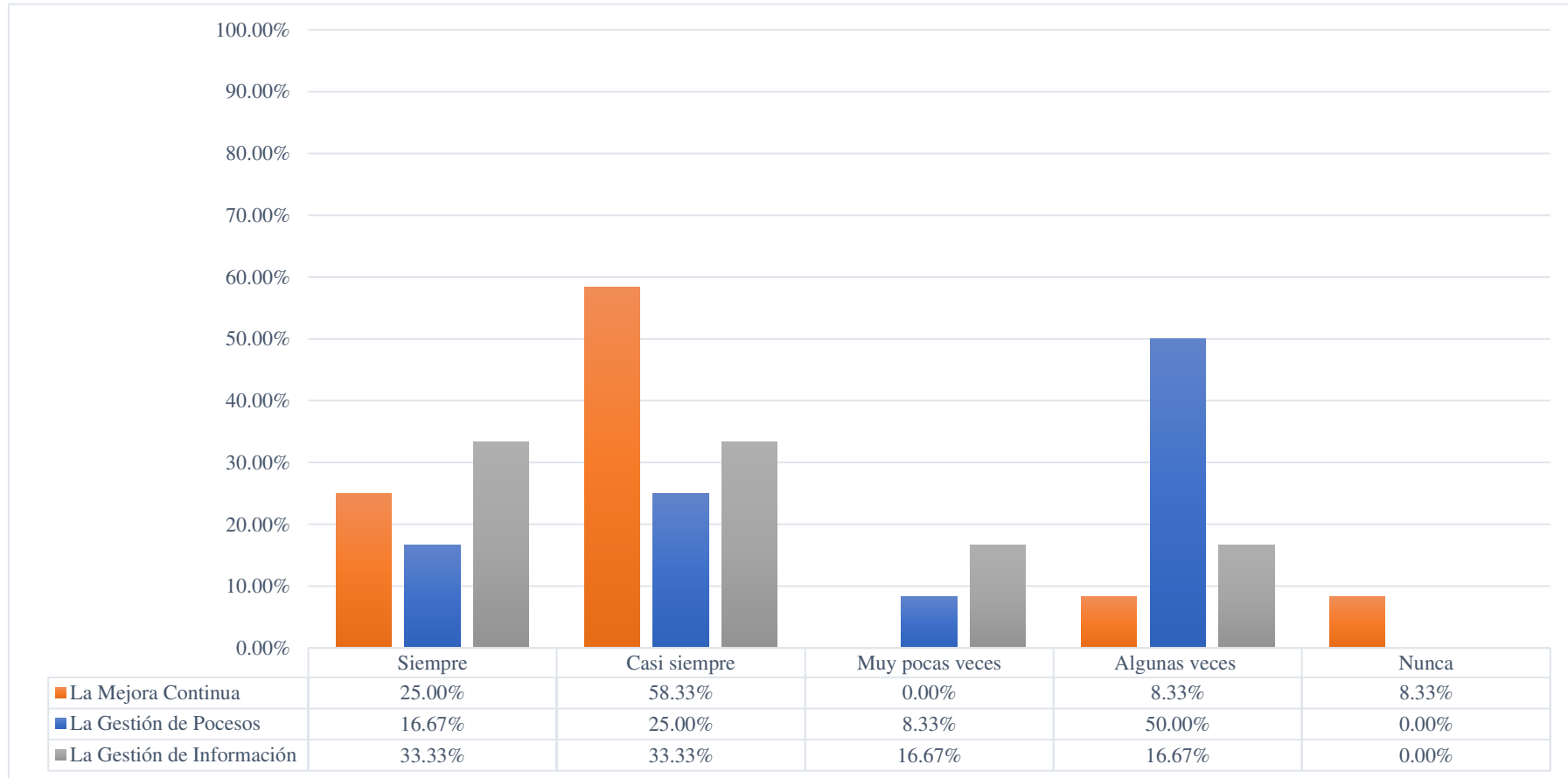
Características de la mejora de calidad en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.

Característica de mejora de calidad	N	%
Mejora continua		
Siempre	3	25.00
Casi siempre	7	58.34
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	8.33
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00
Mejora de Gestión de Procesos		
Siempre	2	16.67
Casi siempre	3	25.00
Muy pocas veces	1	8.33
Algunas veces	6	50.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
La Gestión de Información		
Siempre	4	33.33
Casi siempre	4	33.33
Muy pocas veces	2	16.67
Algunas veces	2	16.67
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a trabajadores en la ferretería Grupo Koki S.R.L., Satipo, 2024.

Figura 1.

Características de la mejora de calidad en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.



Respecto al Objetivo 2: Identificar las características del control de calidad en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.

Tabla 2.

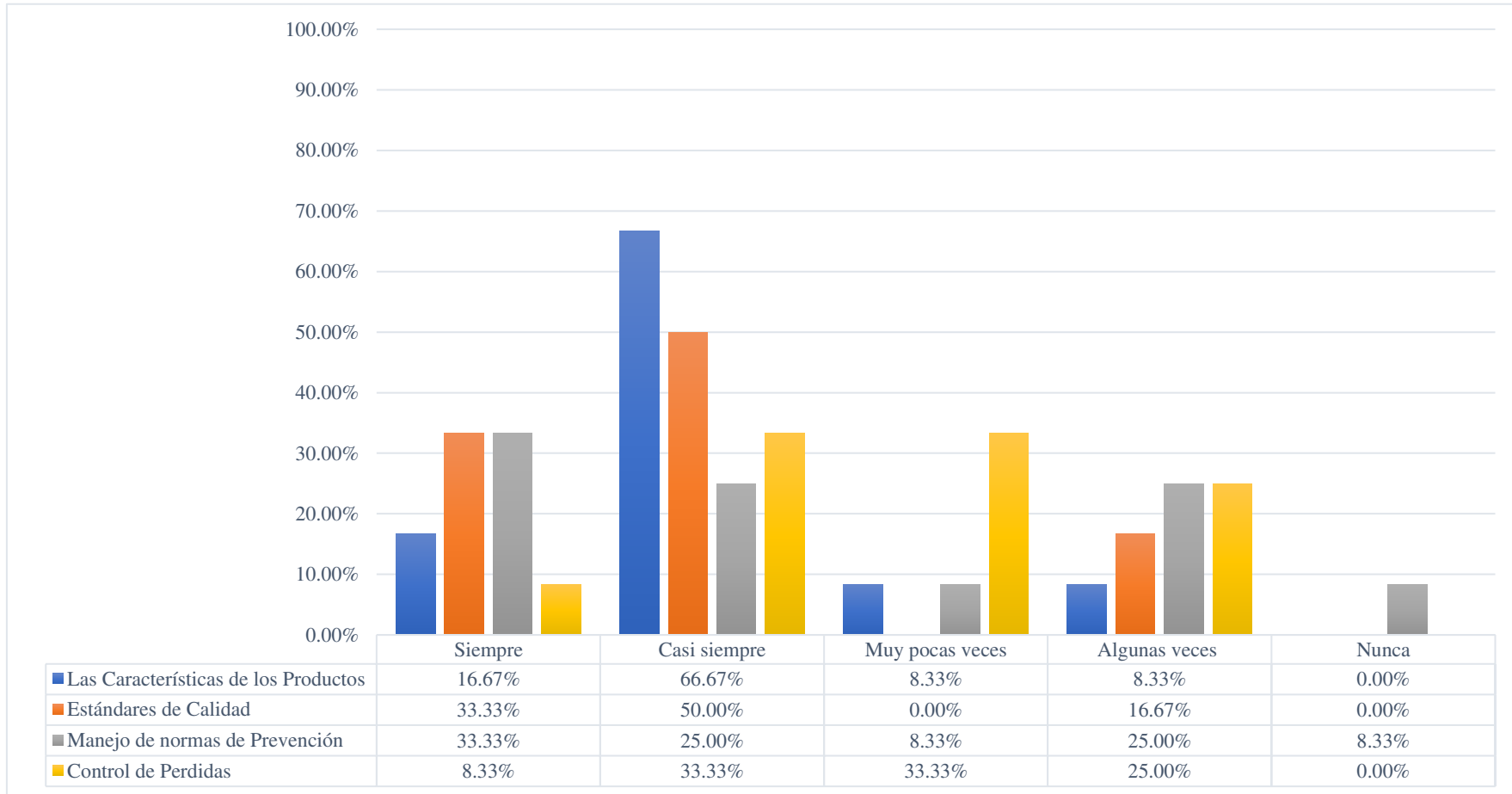
Características del control de calidad en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.

Característica del control de calidad	N	%
Las Características de los Productos		
Siempre	2	16.67
Casi siempre	8	66.67
Muy pocas veces	1	8.33
Algunas veces	1	8.33
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Estándares de Calidad		
Siempre	4	33.33
Casi siempre	6	50.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	16.67
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Manejo de normas de Prevención		
Siempre	4	33.34
Casi siempre	3	25.00
Muy pocas veces	1	8.33
Algunas veces	3	25.00
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00
Control de Perdidas		
Siempre	1	8.34
Casi siempre	4	33.33
Muy pocas veces	4	33.33
Algunas veces	3	25.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a trabajadores de la ferretería Grupo Koki S.R.L., Satipo, 2024.

Figura 2.

Características del control de calidad en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.



Respecto al Objetivo 3: Definir las características del control de inventarios en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.

Tabla 3.

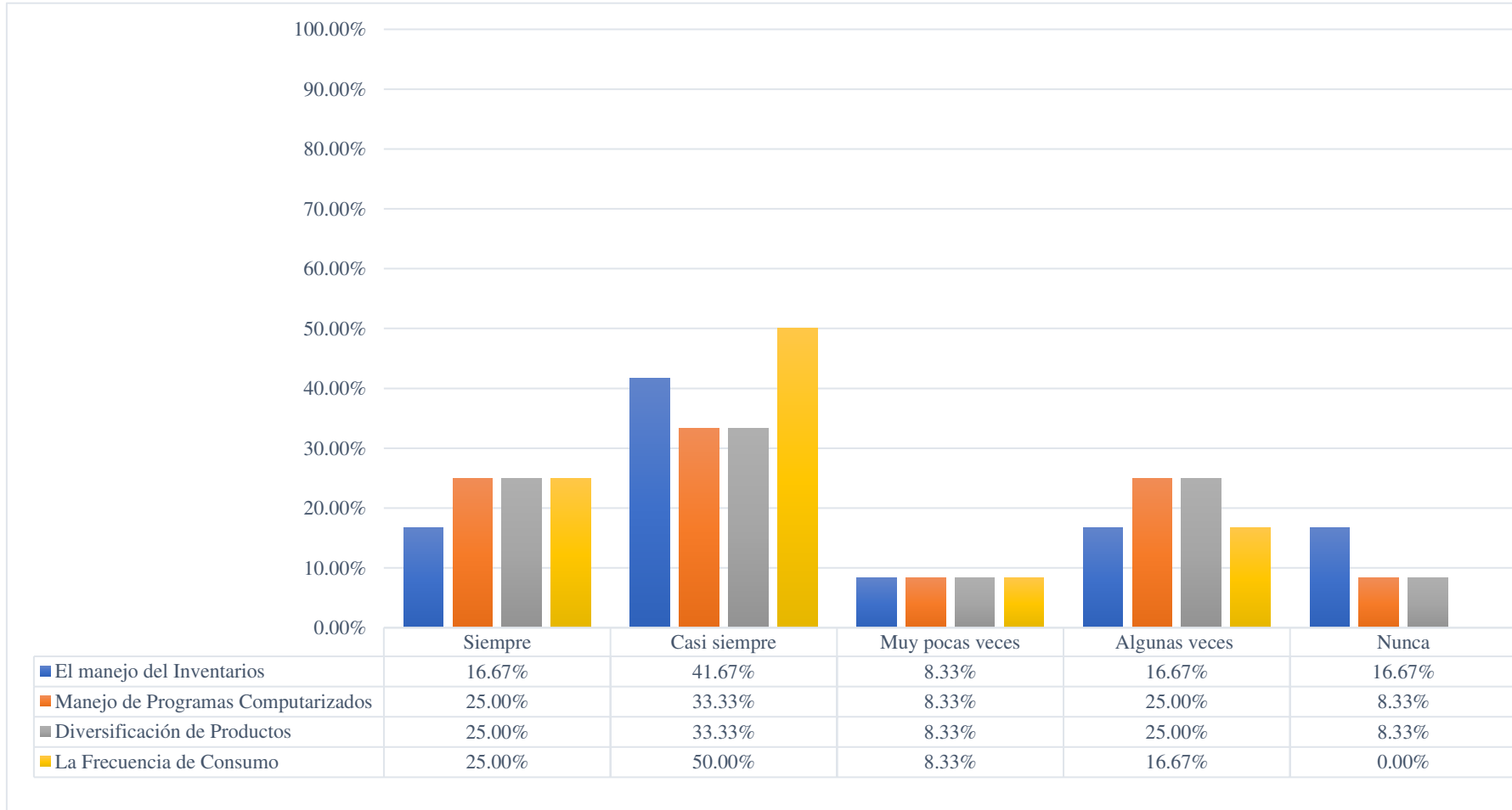
Características del control de inventarios en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.

Característica del control de inventarios	N	%
El Control del Inventarios		
Siempre	2	16.67
Casi siempre	5	41.66
Muy pocas veces	1	8.33
Algunas veces	2	16.67
Nunca	2	16.67
Total	12	100.00
Manejo de Programas Computarizados		
Siempre	3	25.00
Casi siempre	4	33.34
Muy pocas veces	1	8.33
Algunas veces	3	25.00
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00
Diversificación de Productos		
Siempre	7	58.34
Casi siempre	3	25.00
Muy pocas veces	1	8.33
Algunas veces	1	8.33
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
La Frecuencia de Consumo		
Siempre	3	25.00
Casi siempre	6	50.00
Muy pocas veces	1	8.33
Algunas veces	2	16.67
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a trabajadores en la ferretería Grupo Koki S.R.L., Satipo, 2024.

Figura 3.

Características del control de inventarios en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.



Respecto al Objetivo 4: Definir las características de la gestión de almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.

Tabla 4.

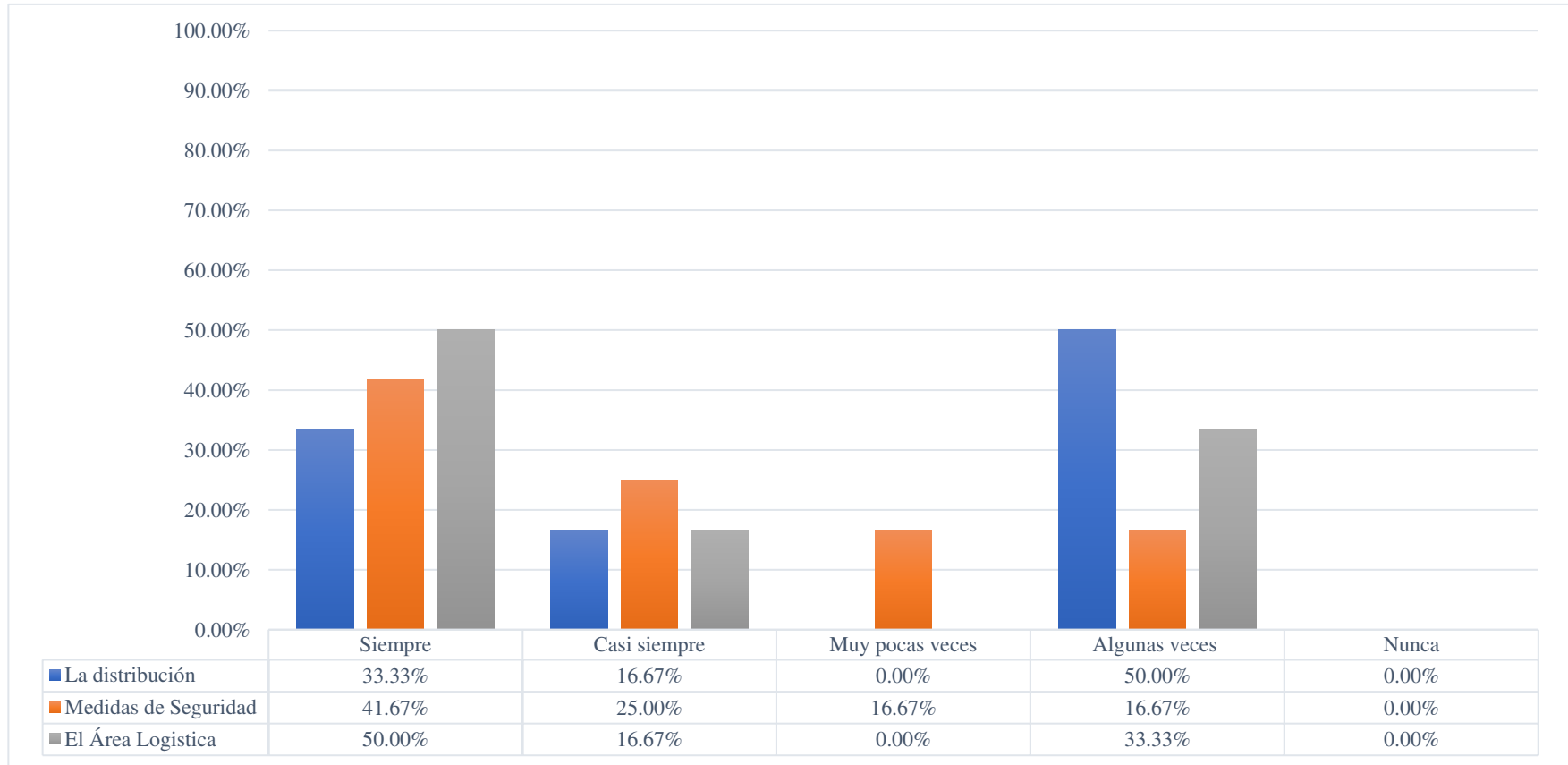
Características de la gestión de almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.

Característica de la Gestión de Almacenes	N	%
La distribución		
Siempre	4	33.33
Casi siempre	2	16.67
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	6	50.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Medidas de Seguridad		
Siempre	5	41.66
Casi siempre	3	25.00
Muy pocas veces	2	16.67
Algunas veces	2	16.67
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
El Área Logística		
Siempre	6	50.00
Casi siempre	2	16.67
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	4	33.33
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a trabajadores en la ferretería Grupo Koki S.R.L., Satipo, 2024.

Figura 4.

Características de la gestión de almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.



Respecto al Objetivo 5: Elaborar la propuesta de un plan de mejora en la gestión de calidad y los sistemas de inventarios en los almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.

Tabla 5.

Propuesta de un plan de mejora en la gestión de calidad y los sistemas de inventarios en los almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones De Mejora	Responsable	Presupuesto
Gestión de Calidad	Gestión de Procesos	El 50% de los colaboradores señalaron que algunas veces se retroalimentan la gestión de procesos para mejorar la productividad	El personal manifiesta la entidad ferretera no tiene definido los mecanismos para una gestión de procesos adecuado a las necesidades de la ferretería. Falta de control de la gestión de procesos (responsable asignado).	El personal al no tener definidos estos procedimientos, realizan sus actividades sin directrices, esto empaña los beneficios de la empresa y se lleva un mal funcionamiento de todas las áreas de la ferretería.	Crear un manual de gestión de procesos, debe estar de manera instructiva e informativa, con una comprensión clara para la realización de las acciones que realiza la ferretería y los trabajadores puedan desarrollar sus funciones. Designar a un responsable para supervisar la gestión de procesos. Formalizar los documentos que acrediten la gestión de procesos.	Gerente general/personal	1200

			<p>Ausencia de responsable para formalización de la gestión de procesos.</p> <p>Al no contar con un responsable para supervisar los procesos, se evidencia una ineficiencia de la productividad.</p> <p>No están formalizados documentos que acrediten la gestión de procesos, dificulta y retrasa el control de los resultados esperados.</p>			
Control de Perdidas	Más del 33.33% de los colaboradores indicaron que muy pocas veces o algunas	Los trabajadores no tienen un manual apto para el manejo de las pérdidas que pueden surgir por sucesos eventuales	Los trabajadores encargados al área de despacho de las mercaderías, no tiene un manual que les permita manipular las	Se considera pertinente las siguientes acciones a tomar en cuenta para el control de las perdidas: <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimientos precisos, mediante directrices de seguridad, manejo de inventario, 	Gerente general/personal	2500

		<p>veces se realiza este control de las pérdidas en la manipulación de las mercaderías de la ferretería</p>	<p>en la rotación de las mercaderías dentro de los almacenes de la empresa. Perdida de ventas y rentabilidad, no se cuenta con suficiente inventario. No se registran las pérdidas, debido a un inadecuado control.</p>	<p>pérdidas de forma óptima, estos son perjudiciales en los objetivos de la ferretería. Se corre el riesgo de cumplir con los pedidos de forma inmediata. No se tiene registro la pérdida monetaria de los productos en mal estado.</p>	<p>control de acceso y capacitación del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad de los activos físicos mediante control de accesos. <p>Evaluar periódicamente el Control de inventarios: registro preciso de los activos y productos de la empresa, implementar un sistema de inventario. Llevar un registro de las pérdidas monetarias, utilizar estrategias para su reutilización o tomar acciones de emergencia mediante un monitoreo de los inventarios.</p>		
Sistema de Inventarios	La Distribución	<p>El 50.00% de los trabajadores señalaron que algunas veces la empresa tiene una correcta distribución en</p>	<p>La empresa no cuenta con espacios óptimos para el almacenamiento de las existencias, asimismo, y equipos para su</p>	<p>Se complica la labor de los trabajadores en la manipulación de los productos almacenados. Mercadería mal ubicada o almacenada</p>	<p>Crear un croquis para lograr la distribución del almacén, de forma más eficiente, acorde a las operaciones y recursos de la ferretería.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimizar el espacio del almacén y contar con una señalización del área de almacén para minimizar 	Gerente general/personal	1500

		<p>el área de almacén para la recepción y distribución de los materiales comercializados</p>	<p>manipulación de los productos.</p> <p>No se aprovecha el espacio de almacenaje, los trabajadores no tienen conocimiento del manejo de sistema de almacenamiento.</p> <p>No se cuenta una estrategia en la organización de la mercadería.</p>	<p>por desconocimiento de los trabajadores.</p> <p>Los trabajadores no cuentan con una estrategia en la organización de la mercadería que ingresa o sale de almacén.</p>	<p>riesgos de pérdidas y/o accidentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productos debidamente codificados, esto permite simplificar su identificación y localización. <p>Realizar capacitación al personal encargado del almacén, en la ubicación y almacenamiento de las mercaderías.</p> <p>Establecer un método para la recepción o preparación del despacho de un pedido, para un mejor rendimiento de los operarios, para ello se debe implementar un sistema de inventario.</p>	
--	--	--	---	--	--	--

V. Discusión

Objetivo específico 1: Describir las características de la mejora de calidad en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.

Se aplica la mejora continua en las actividades asignadas a los colaboradores: El 58.34% señalaron que casi siempre se realiza una evaluación continua de las actividades. Esto coincide con la evaluación Huaricapcha (2019), en su tesis *Metodología ABC para Mejorar el Abastecimiento de Materiales de una Empresa Ferretera, Huancayo*; señala que 54% se siente motivado a realizar sus actividades por la evaluación continua que reciben, de igual forma coincide con los resultados de Gaspar (2021), en su tesis *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector comercio, rubro ferreterías Satipo*; observa que el 60% de las mypes, realizan una gestión en la productividad de su comercio bajo una evaluación continua. En consecuencia, la mayoría de los trabajadores indican que, la empresa realiza estas evaluaciones de mejora continua correspondiente a sus actividades designadas dentro de las instalaciones de la ferretería, esto le permite a la empresa identificar el rendimiento de sus trabajadores para una posterior evaluación de su productividad, pero también, debe abocar la evaluación al otro porcentaje de los colaboradores que no identifican una mejora continua.

Se muestra una mejora de gestión de procesos aplicados en la ferretería: El 50% señalaron que algunas veces se retroalimentan la gestión procesos; lo cual, contrasta con los resultados de Rueda (2021), en su tesis *Sistemas De Gestión De Calidad Y Herramientas De Calidad En Pymes De Cundinamarca, Colombia Y Guanajuato, México*; obtuvo un 66.7% de sus encuestados considera que los procedimientos de gestión aplicados ayudan a la mejora de calidad que una empresa adopta para ser más competente e innovadora; esto se contrasta con los hallazgos de Gaspar (2021), en su tesis *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector comercio, rubro ferreterías Satipo*; observa 70% que a veces en las micro y pequeñas empresas se dan procedimientos de gestión en los procesos de calidad; son necesarios aplicarlos y retroalimentarlos. De ahí que, la ferretería no está empleando los métodos de gestión de procesos, esta

deficiencia no permite medir la eficacia y la mejora de la productividad de los colaboradores, que debe estar plasmada en la matriz del FODA. Estos procesos son ideales para mejorar la calidad de la empresa generando un valor agregado de competencia e innovación, que lo puede diferenciar de su competencia.

Se utiliza la gestión de información para la mejora de sus actividades: un 33.33% indicaron que siempre y casi siempre, se utiliza la gestión de información para la evaluación del ciclo de información en la empresa; en contraste con mis resultados para Ramírez (2020), es su tesis *Propuesta de Implementación De Un Sistema De Control De Inventario Para La Ferretería Quezada, Chimbote*; menciona que un 75% de sus encuestados no se emplea la gestión de la información en la organización, por otra parte, Abad (2019), en su tesis *Implementación de un sistema informático bajo open-sourc, para el proceso de inventario de hardware y software del programa juntos, Perú*; coincide con un 61.5% que, la utilización de la gestión de información reduce los tiempos de elaboración y entrega; con la información pertinente se obtienen mejores resultados. Esto demuestra que, en su mayoría los colaboradores de la ferretería perciben que se maneja la gestión de información, pero también, se debe motivar y capacitar a los demás colaboradores al manejo de la información, que resulta vital para conseguir resultados favorables en la toma de decisiones, mejorar el rendimiento y genera mayor competitividad recortando los tiempos en la entrega de información.

Objetivo específico 2: Identificar las características del control de calidad en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.

Hay el conocimiento de las características de los productos que se comercializan: el 66.67% señalaron que casi siempre tienen conocimiento de las características de los productos. Los resultados coinciden con Rueda (2021), en su tesis *Sistemas De Gestión De Calidad Y Herramientas De Calidad En Pymes De Cundinamarca, Colombia Y Guanajuato, México*; donde determina que el 74% de las empresas hacen procedimientos de la gestión de calidad, mediante un análisis de los productos que se comercializa. dando un visto bueno a la presentación de los productos de la empresa. Asimismo, se contrasta con Hugo & Vega (2019), en su

tesis *Percepción en la calidad de los productos de la empresa M&G Plastic SAC, Perú*; donde solo el 41.2% de los encuestados percibe una buena presentación de las características de los productos, esto los motiva a seguir mejorando en los aspectos relacionados a la presentación. Por lo tanto, la mayoría de los colaboradores tiene conocimiento de las características de los productos que comercializa la ferretería, al realizar este análisis se mejor el control de los productos, esto permite cumplir con los objetivos de venta de la empresa, se sugiere capacitar a los demás colaboradores que no tengan conocimientos de los productos que se comercializan.

Los estándares de calidad en la adquisición de productos: El 50% indicaron que casi siempre se emplea estándares de calidad; en contraste con los resultados de la investigación de Paredes (2021), en su tesis *Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad de la pequeña empresa Constructora Arse Negocios e Inversiones S.R.L, Ancash*; donde el 100% de sus encuestados percibe que la empresa no los capacita constantemente en el área de gestión de calidad en el manejo de su sistema logístico de adquisición; en coincidencia a mis resultados en la investigación de Aduato (2020), en su tesis *Gestión de calidad y enfoque del Neuromarketing en las MYPES del sector comercio, rubro ferretería: Caso ferretería San Pedro, Satipo*; refiere que, un 52% casi siempre aplica estándares de calidad a nivel de las adquisiciones de los productos. Por consiguiente, la empresa ferretera en su mayoría utiliza métodos de calidad para estandarizar las adquisiciones de productos o servicios, esto les permite mejorar la productividad; se debe capacitar a la otra mitad del personal en los procesos de calidad que emplea para la adquisición, abarcando factores como la variedad, rendimiento, confiabilidad, durabilidad y seguridad de los productos ferreteros.

Manejo de normas de prevención para evitar accidentes: un 58.34% señalaron que siempre y casi siempre se maneja normas de prevención en las instalaciones de la ferretería aplicados en el SGC para contrarrestar eventos fortuitos que pueden ocurrir; en contraste con su investigación Rueda (2020), en su tesis *Sistemas De Gestión De Calidad Y Herramientas De Calidad En Pymes De Cundinamarca, Colombia Y Guanajuato, México*; indica que el 71.4% de los

encuestados considera importante saber de las normas de prevención para afrontar situaciones de riesgo mediante el uso de métodos para control de situaciones de riesgos en la competitividad. En coincidencia a sus resultados Adauto (2020), en su tesis *Gestión de calidad y enfoque del Neuromarketing en las MYPES del sector comercio, rubro ferretería: Caso ferretería San Pedro, Satipo*; de los encuestados el 58% de ellos, siendo la mayoría afirman que, casi siempre se aseguran procedimientos en la prevención con el fin de asegurar la calidad de sus procesos previniendo errores que garantizarán el logro de objetivos. Por ende, la mayoría de los colaboradores maneja normas de prevención de eventos potenciales en el control de calidad en las instalaciones de la ferretería, aplicados para contrarrestar eventos fortuitos que pueden ocurrir en malas praxis, por parte de los colaboradores; se debe instruir periódicamente a todo el personal de las normas de prevención a utilizar en las instalaciones de la ferretería.

Se realiza el control de perdidas: más del 58.33% indicaron que muy pocas y algunas veces se realiza este control para en el manejo de mermas; esto coincide con los resultados de Yllesca (2019), en su tesis *El control interno y los efectos producentes en la gestión del almacén en la empresa Inproplast SAC*; menciona que solo un 45.45% de sus encuestados realizan los procesos de control de pérdidas de las mercaderías en sus almacenes; asimismo, en contraste con Gaspar (2020), en su tesis *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector comercio, rubro ferreterías Satipo*; que el 100% de sus encuestados manifiesta realizar un control de perdidas por medio de la utilización de un inventario para el correcto uso del stock. Entonces, la ferretería no maneja un óptimo control de pérdidas de los productos en mal estado, esto puede ser debido a un mal almacenamiento o recepción de los productos comercializados, por ende, se debe disponer de un manual en el control de perdidas mediante procedimientos del manejo de los productos en mal estado, lo cual optimiza la cadena de suministro para controlar costos, mejorar la calidad, maximizar la producción y aumentar el beneficio.

Objetivo específico 3: Definir las características del control de inventarios en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.

Manejos de un control de los inventarios: 58.33% indicaron que siempre y casi siempre la empresa usa un control de inventario en el maneja el stock, esto coincide con los resultados de Machado (2022), en su tesis *Propuesta de implementación del sistema de control de ventas e inventario en la ferretería Villa Plas Piura*; se observa que, el 100.00% de los encuestados afirmaron que, SI deben realizarse cambios para mejorar el sistema actual en el control de ventas e inventario, en contraste con los resultados de Yllesca (2019), en su tesis *El control interno y los efectos producentes en la gestión del almacén en la empresa Inproplast SAC*; menciona que el 48.48% de sus encuestados considera que nunca se han realizado manejo de stock en los almacenes para los inventarios físicos; es idóneo llevar un reporte de stock. De ello resulta decir que, los colaboradores de la ferretería si perciben que, se maneja un control de inventarios en la información del stock de la empresa para optimizar la distribución y almacenamiento de las mercaderías, aunque la empresa no cuenta con software propio para el sistema de inventario que le posibilite optimizar sus recursos financieros y de sus existencias, maneja un control básico mediante Excel en el cual registra su inventario.

Manejo de programas computarizados: el 58.34% siempre y casi siempre maneja programas computarizados en el control de los inventarios; coincide con la investigación de Yllesca (2019), en su tesis *El control interno y los efectos producentes en la gestión del almacén en la empresa Inproplast SAC*; demuestra un 61% de sus encuestados considera que si existe un sistema computarizado que brinde información acerca del stock, esto también, coincide con nuestros resultados donde Abad (2019), en su tesis *Implementación de un sistema informático bajo open-source para el proceso de inventario de hardware y software del programa juntos, Perú*; en su investigación, el 50% sus encuestados consideran que la implementación de programas computarizados es suficiente para el control de los inventarios; estos registros computarizados mejoran el control de los inventarios. Por ende, la mayoría de los trabajadores de la ferretería manejan programas computarizados en el control de los inventarios, esto ayuda al registro de

información correctamente, almacenamiento y difusión de algoritmos y se representan mediante el uso de medios computarizados, esto con el fin que la empresa organice la información y realice un análisis para la toma de decisiones para compras más eficientes y un control de stock.

La diversificación de productos: el 58.34% de los entrevistados señalaron que siempre diversifica sus productos, coincide con Juárez (2019), en su tesis *Evaluar un sistema de control de existencias en la ferretería Egocheaga Hermanos SAC, Lima*; el 77.8% de sus entrevistados consideran que se manejan una diversificación de sus productos; por ello, es importante contar con una gama de diferentes productos. En relación con sus resultados también, coincide con García (2023), en su tesis *Implementación de Gestión de Inventarios para Incrementar la Productividad de los Almacenes de Control de Calidad de un Laboratorio Farmacéutico, Lima*; manifiesta el logro de conseguir que el 100% de las compras son planificadas por lo que reduce el riesgo de quiebre de stock o la no disponibilidad de suministros. Por lo tanto, los colaboradores afirman que la ferretería tiene una variada gama de productos para la venta, como ventaja competitiva esta diversificación de los productos permite acceder a nuevos mercados sin precedentes, por ello, tiene que tener un mayor control de los ingresos y programar las compras de acuerdo con las necesidades.

La frecuencia de consumo: un 50% indicaron que casi siempre se considera este indicador, coincide con la investigación de Rueda (2020), en su tesis *Sistemas De Gestión De Calidad Y Herramientas De Calidad En Pymes De Cundinamarca, Colombia Y Guanajuato, México*; también considera importante la frecuencia de consumo de sus clientes en un 100% para la toma de decisiones en la organización; es un beneficio para los clientes la diversificación de productos, asimismo coincide con Franco & Rodríguez, (2021), en su investigación *Propuesta para optimizar la gestión de inventarios y su influencia en los Estados Financieros de una Empresa Comercial, Lima*; realizada mediante entrevista al jefe de la rea de almacén determina la demanda de los productos a través del principio de Pareto, la clasificación ABC. Por ello, en la ferretería se utiliza la frecuencia de consumo para la toma de decisiones en el control de los inventarios; para esto, la ferretería debe

mantener mecanismo de información en la toma de decisiones, mediante esta diversificación satisface a los clientes, la empresa debe instruir a sus colaboradores sobre variada gama de productos que comercializa.

Objetivo específico 4: Definir las características de la gestión de almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.

La distribución: el 50.00% de los trabajadores señalaron que algunas veces la empresa tiene una correcta distribución en el área de almacén; en la misma línea coincide con la investigación Castañeda & Berru (2019), en su tesis, *Diseño de un Sistema de Almacenamiento E Inventarios para reducir Costos Logísticos en la Empresa CFC. Centro Ferretero S.A.C, Cajamarca*; encontró que un 59% no utilizan el espacio de almacén; mediante la entrevista a los dueños de la ferretería, debido a la mala ubicación de mercancías, lo que da a conocer que hace falta área libre para el movimiento de mercadería y maquinaria para poder realizar el despacho de esta, esto coincide con los resultados de Yllesca (2019) , en su tesis *El control interno y los efectos producentes en la gestión del almacén en la empresa Inproplast SAC*; donde un 42.42% considera que no hay una correcta distribución en los almacén para las materias primas, en proceso y terminados, lo que genera un desorden en el área de almacén; es importante tener ambientes seguros y con una buena distribución dentro y fuera de la instalación de la empresa. Se determina que, la distribución de en el área de almacén de la ferretería nos es la óptima, no cuenta con el espacio idóneo para cada producto, según sus características para minimizar los recorridos y facilitar su disponibilidad, al mismo tiempo que no generen pérdidas por el mal almacenamiento.

Medidas de seguridad: un 41.66% señalaron que siempre se aplican medidas de seguridad; la investigación coincide con Otacama, (2022), en su tesis *Control De Inventarios de la Ferretería "Alex" Año 2020 2021, Provincia de "Lo Ríos"*; mediante la entrevista a los trabajadores de la ferretería en su mayoría manifiesta que si dispone de un control de medidas de seguridad donde realiza sus actividades, cuentan con normas preventivas para realizar un buen trabajo con las medidas de seguridad optimas, esto se contrasta con Yllesca, (2019), en su tesis *El*

control interno y los efectos producentes en la gestión del almacén en la empresa Inproplast SAC; donde refiere que, un 45.45% considera que no existe un ningún tipo seguridad, verificación, inspección o recuento de las partidas ingresadas al almacén. Esto demuestra que, la mayoría de los colaboradores siempre aplican medidas de seguridad en el desempeño de sus actividades dentro de la ferretería, por ello, la empresa debe aplicar el uso de medidas de seguridad para salvaguardar la integridad de todos sus colaboradores, no contar con estas medidas se corre el riesgo de tener cuantiosas pérdidas.

El área de logística: El 50% señalaron que siempre se satisface las expectativas de adquisición para compra de productos del área logístico; estos resultados coinciden con la investigación Reyes & Romero (2019), en s tesis *Desarrollo de un sistema de control interno de inventario para la ferretería Don Rolando ubicado en el norte de la Ciudad Guayaquil*; sus encuestados con 60% indicaron que están satisfechos con el área de compras en la adquisición de los productos en la ferretería “Don Rolando”, esto coincide en relación con los resultados Zarate (2019), en su tesis *Calidad Del Producto Y Fidelización De Clientes En La Empresa Confort Distrito De Huánuco*; un 44.8% considera que casi siempre el área de compras satisface sus necesidades. Por último, los colaboradores señalaron que el área logística satisface la adquisición de los productos de la ferretería de acuerdo con las necesidades dentro del almacén, es importante tener productos a la vanguardia de las exigencias de los consumidores.

Objetivo específico 5: Elaborar la propuesta de un plan de mejora en la gestión de calidad y los sistemas de inventarios en los almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024.

Plan de Mejora

1. Datos generales

Nombre comercial: Empresa Grupo Koki SRL.

Dirección: Satipo, Junín.

2. Misión

Somos una empresa distribuidora de la venta de productos ferreteros para la construcción, invirtiendo en las marcas líderes de la construcción, brindando seguridad y calidad a nuestros clientes de la zona urbana y rural, contamos con el equipo humano idóneo y comprometido con la empresa a través de la excelencia de los productos y servicios. Monitoreamos nuestro proceso de mejora continua, fortaleciendo nuestros principios, la honestidad, respeto, confianza y puntualidad. Afianzamos la relación con nuestros colaboradores donde el espacio para su desarrollo profesional, brindando su seguridad y comprometidos con su bienestar.

3. Visión

Aspiramos a ser líderes del mercado ferretero y mantenernos como el proveedor más importante y relevante en el mercado ferretero, en la distribución y comercialización de productos para la construcción en la ciudad de Satipo, asegurando la estabilidad y confianza largo plazo con nuestros clientes a través de un crecimiento y rentabilidad congruentes con el entorno, promoviendo así, el desarrollo de nuestros colaboradores.

4. Objetivos

- Mejorar la gestión de procesos en un 50% para retroalimentar los procedimientos aplicados e implementar nuevas acciones que realizaran los trabajadores en el marco de sus funciones.
- Mejorar el manejo del control de pérdidas hasta en un 30% mediante manuales detallado acorde de sus funciones.
- Mejorar la distribución del área de almacén en un 50%, desarrollando un plan óptimo de distribución en beneficio de la productividad.

5. Productos y/o servicios

Giro de la empresa: Venta al por mayor de materiales de construcción, artículos de ferretería y equipo y materiales de fontanería y calefacción.

Accesorio de agua y desagüe

Cementos

Herramientas

Ladrillos

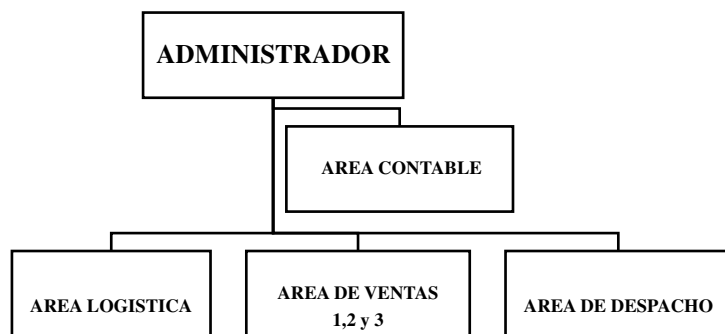
Planchas de triplay

Sistema eléctrico

Tuberías

Varillas de fierro

6. Organigrama de la empresa



Cargo	Administrador
Perfil	Conocimientos requeridos: Titulado y/o Bachiller en administración
	Habilidades requeridas: Proactividad, eficacia, comunicación efectiva y flexibilidad y resolución de problemas.
	Manejo de equipo: Computadora y Gestión de redes sociales
Funciones	Organizar que las vendedoras y personal de despacho cumpla sus funciones, inspeccionar el área de tienda que este limpio, al igual que acomode debidamente la mercancía, verificar los ingresos y egresos(caja) que presenten los vendedores
	Proyectar la planificación de objetivos a corto plazo para mantener y/o aumentar las ventas diarias en la ferretería.
	Evaluar trimestralmente los procesos aplicados en el funcionamiento de la ferretería.
	Manejo del dinero en general de las ventas diarias
Cargo	Contador Externo
Perfil	conocimientos requeridos: licenciado en contabilidad
	Habilidades requeridas: Proactividad, eficacia, comunicación efectiva, conocimiento actualizado de las normas NIF y tributarios.
	Manejo de equipo: Computadora, programas contables y office (Word, Excel)
Funciones	Elaborar informes financieros y tributarios
	Elaborar declaraciones de impuestos.
	Registrar los ingresos y egresos de la empresa, entre otros
	Analizar registros contables
	Encargarse de la nómina y liquidación de seguridad social
Cargo	Área logística
Perfil	Conocimientos requeridos: Titulado y/o Bachiller en administración
	Habilidades requeridas: proactividad y eficaz
	Manejo de equipo: computadora

Funciones	Manejo de stock de las mercaderías para la venta
	Mantenimiento de los equipos, maquinarias y enseres
	Manejo de relaciones con proveedores estratégicos
	Verificar el stock de las mercaderías para realizar su reporte de pedido y su posterior reposición
	Preparación de procesos de licitaciones.
Cargo	Área de Ventas
Perfil	Conocimientos requeridos: secundaria completa y brindar buen servicio.
	Habilidades requeridas: honestidad, compromiso y responsabilidad.
	Manejo de equipo: Computadora.
Funciones	Manejo de stock de las mercaderías para la venta
	Mantenimiento de los equipos, maquinarias y enseres
	Manejo de relaciones con los clientes
	Abrir la tienda y atenderla. Barrer y trapear la tienda, módulo de venta (cobrar)
Cargo	Despacho
Perfil	Conocimientos requeridos: secundaria completa y brindar buen servicio.
	Habilidades requeridas: honestidad, compromiso y responsabilidad.
	Manejo de equipo: Licencia de manejo de vehículos de carga
Funciones	Abrir el almacén, barrer y trapear el almacén, recepción los pedidos para el despacho
	Manejo de los pedidos de las mercaderías para la venta.
	Mantenimiento de los equipos, maquinarias y enseres
	Manejo de relaciones con los clientes

7. Diagnostico general

<p style="text-align: center;">MATRIZ FODA</p>	<p><u>FORTALEZAS</u></p> <p>F1 La empresa con una infraestructura acorde a sus actividades (comercialización de productos ferreteros).</p> <p>F2 Experiencia en ejecución de obras de construcción</p> <p>F3 Primer distribuidor de fierro Sider Perú en Satipo</p> <p>F4 Cuenta con amplia gama de productos de construcción.</p> <p>F5 Proveedores estratégicos (calidad – precio).</p> <p>F6 Cuenta con distribución de maquinaria (carros de carga, tecla y traspalé).</p>	<p><u>DEBILIDADES</u></p> <p>D1 No está establecida las funciones el área logística y venta.</p> <p>D2 No cuenta con una buena distribución en el área de almacén.</p> <p>D3 Demoras en la entrega de productos al domicilio.</p> <p>D4 Falta un manual para el control de pérdidas en la merma de productos.</p> <p>D5 Falta la implementación de gestión de procesos en el marco de las funciones de los trabajadores</p>
<p><u>OPORTUNIDADES</u></p> <p>O1 Cuenta con alianzas financieras (créditos – capital de trabajo)</p> <p>O2 Se encuentra como proveedor con el Estado.</p> <p>O3 Cuenta con líneas de créditos con las más grandes empresas de la construcción.</p> <p>O4 Analizan la entrada a nuevas localidades para la distribución.</p> <p>O5 Posibilidad de ejecución de infraestructuras con el Estado y Privados.</p>	<p><u>FO</u></p> <p>FO1 Mejorar la optimización de procesos de gestión en la toma de decisiones</p> <p>FO2 Consolidar estrategias para ampliar la llegada al mercado provincial como gran distribuidor ferretero.</p> <p>FO3 Participar de licitaciones públicas, en la distribución de acero corrugado.</p>	<p><u>DO</u></p> <p>DO1 Implementar un sistema completo de inventario, para su control y manejo entre las áreas logístico, ventas y despacho.</p> <p>DO2 Desarrollar los manuales para el control de las pérdidas y la gestión de procedimientos.</p> <p>DO3 Rediseñar funciones y capacitación del personal</p>
<p><u>AMENAZAS</u></p> <p>A1 Inestabilidad del mercado, precio de los productos comercializados.</p> <p>A2 Volatilidad en el tipo de cambio, por productos adquiridos en dólares</p> <p>A3 Competencia con distribuidores de otras marcas de fierros de menor calidad-precio.</p> <p>A4 Coyuntura nacional, carreteras bloqueadas</p> <p>A5 No cuenta con tecnologías para la venta y logístico.</p>	<p><u>FA</u></p> <p>FA1 Potenciar la ventaja competitiva, seguir colaborando con nuestros proveedores estratégicos.</p> <p>FA2 Mantener la satisfacción de los clientes calidad y precio.</p> <p>FA3 Implementar un plan estratégico con la finalidad de generar una mejor gestión de los procesos y dirección a largo plazo.</p>	<p><u>DA</u></p> <p>DA1 Implementar plataformas digitales como punta de venta.</p> <p>DA2 Optimizar el sistema de entregas (movilidad), buscar aliados.</p> <p>DA3 Mejorar los manuales de gestión de procesos y control de pérdidas comparando las deficiencias con la competencia.</p>

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Gestión de procesos	El 50% de los trabajadores señalaron que algunas veces se retroalimentan la gestión de procesos para mejorar la productividad	El personal manifiesta la entidad ferretera no tiene definido los mecanismos para una gestión de procesos adecuado a las necesidades de la ferretería. Falta de control de la gestión de procesos (responsable asignado). Ausencia de formalización de la gestión de procesos	El personal al no tener definidos estos procedimientos, realizan sus actividades sin directrices, esto empaña los beneficios de la empresa y se lleva un mal funcionamiento de todas las áreas de la ferretería. Al no contar con un responsable para supervisar los procesos, se evidencia una ineficiencia de la productividad. No están formalizados documentos que acrediten la gestión de procesos, dificulta y retrasa el control de los resultados esperados
Control de perdidas	Mas del 33.33% de los colaboradores indicaron que muy pocas veces o algunas veces se realiza este control de las perdidas en la manipulación de las mercaderías de la ferretería	Los trabajadores no tienen un manual apto para el manejo de las pérdidas que pueden surgir por sucesos eventuales en la rotación de las mercaderías dentro de los almacenes de la empresa. Pérdida de ventas y rentabilidad, no se cuenta con suficiente inventario. No se registran las perdidas, debido a un inadecuado control.	Los trabajadores encargados al área de despacho de las mercaderías, no tiene un manual que les permita manipular las pérdidas de forma óptima, estos son perjudiciales en los objetivos de la ferretería. Se corre el riesgo de cumplir con los pedidos de forma inmediata. No se tiene registro la perdida monetaria de los productos en mal estado.

<p>La distribución</p>	<p>El 50.00% de los trabajadores señalaron que algunas veces la empresa tiene una correcta distribución en el área de almacén para la rotación y distribución de los materiales comercializados</p>	<p>La empresa no cuenta con espacios óptimos para el almacenamiento de las existencias, asimismo, y equipos para su manipulación de los productos. No se aprovecha el espacio de almacenaje, los trabajadores no tienen conocimiento del manejo de sistema de almacenamiento. No se cuenta una estrategia en la organización de la mercadería.</p>	<p>Se complica la labor de los trabajadores en la manipulación de los productos almacenados. Mercadería mal ubicada o almacenada por desconocimiento de los trabajadores. Los trabajadores no cuentan con una estrategia en la organización de la mercadería que ingresa o sale de almacén.</p>
------------------------	---	--	---

9. Problemas

Problema	Surgimiento del problema
<p>El 50% de los trabajadores señalaron que algunas veces se retroalimentan la gestión de procesos para mejorar la productividad</p>	<p>El personal manifiesta la entidad ferretera no tiene definido los mecanismos para una gestión de procesos adecuado a las necesidades de la ferretería.</p> <p>Falta de control de la gestión de procesos (responsable asignado).</p> <p>Ausencia de formalización de la gestión de procesos</p>
<p>Más del 33.33% de los colaboradores indicaron que muy pocas veces o algunas veces se realiza este control de las pérdidas en la manipulación de las mercaderías de la ferretería</p>	<p>Los trabajadores no tienen un manual apto para el manejo de las pérdidas que pueden surgir por sucesos eventuales en la rotación de las mercaderías dentro de los almacenes de la empresa.</p> <p>Perdida de ventas y rentabilidad, no se cuenta con suficiente inventario.</p> <p>No se registran las pérdidas, debido a un inadecuado control.</p>
<p>El 50.00% de los trabajadores señalaron que algunas veces la empresa tiene una correcta distribución en el área de almacén para la rotación y distribución de los materiales comercializados</p>	<p>La empresa no cuenta con espacios óptimos para el almacenamiento de las existencias, asimismo, y equipos para su manipulación de los productos.</p> <p>No se aprovecha el espacio de almacenaje, los trabajadores no tienen conocimiento del manejo de sistema de almacenamiento.</p> <p>No se cuenta una estrategia en la organización de la mercadería.</p>

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Gestión de procesos	El 50% de los trabajadores señalaron que algunas veces se retroalimentan la gestión de procesos para mejorar la productividad	<p>Crear un manual de gestión de procesos, debe estar de manera instructiva e informativa, con una comprensión clara para la realización de las acciones que realiza la ferretería y los trabajadores puedan desarrollar sus funciones.</p> <p>Designar a un responsable para supervisar la gestión de procesos.</p> <p>Formalizar los documentos que acrediten la gestión de procesos.</p>
Control de pérdidas	Mas del 33.33% de los colaboradores indicaron que muy pocas veces o algunas veces se realiza este control de las pérdidas en la manipulación de las mercaderías de la ferretería	<p>Se considera pertinente las siguientes acciones a tomar en cuenta para el control de las pérdidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimientos precisos, mediante directrices de seguridad, manejo de inventario, control de acceso y capacitación del personal. • Seguridad de los activos físicos mediante control de accesos. <p>Evaluar periódicamente el Control de inventarios: registro preciso de los activos y productos de la empresa, implementar un sistema de inventario.</p> <p>Llevar un registro de las pérdidas monetarias, utilizar estrategias para su reutilización o tomar acciones de emergencia mediante un monitoreo de los inventarios.</p>

<p>La distribución</p>	<p>El 50.00% de los trabajadores señalaron que algunas veces la empresa tiene una correcta distribución en el área de almacén para la rotación y distribución de los materiales comercializados</p>	<p>Crear un croquis para lograr la distribución del almacén, de forma más eficiente, acorde a las operaciones y recursos de la ferretería.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimizar el espacio del almacén y contar con una señalización del área de almacén para minimizar riesgos de pérdidas y/o accidentes. • Productos debidamente codificados, esto permite simplificar su identificación y localización. <p>Realizar capacitación al personal encargado del almacén, en la ubicación y almacenamiento de las mercaderías.</p> <p>Establecer un método para la recepción o preparación del despacho de un pedido, para un mejor rendimiento de los operarios, para ello se debe implementar un sistema de inventario.</p>
------------------------	---	---

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Acciones de mejora	Humanos	Económicos	Tecnológico	Tiempo
<p>Crear un manual de gestión de procesos, debe estar de manera instructiva e informativa, con una comprensión clara para la realización de las acciones que realiza la ferretería y los trabajadores puedan desarrollar sus funciones.</p> <p>Designar a un responsable para supervisar la gestión de procesos.</p> <p>Formalizar los documentos que acrediten la gestión de procesos.</p>	Administrador y colaborador	S/ 1,200.00	Computadora, internet, página web	10 días
<p>Se considera pertinente las siguientes acciones a tomar en cuenta para el control de las pérdidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimientos precisos, mediante directrices de seguridad, manejo de inventario, control de acceso y capacitación del personal. 	Administrador y colaborador	S/ 2,500.00	Computadora, internet, página web y programa de Office Excel	20 días

<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad de los activos físicos mediante control de accesos. <p>Evaluar periódicamente el Control de inventarios: registro preciso de los activos y productos de la empresa, implementar un sistema de inventario.</p> <p>Llevar un registro de las pérdidas monetarias, utilizar estrategias para su reutilización o tomar acciones de emergencia mediante un monitoreo de los inventarios.</p>				
<p>Crear un croquis para lograr la distribución del almacén, de forma más eficiente, acorde a las operaciones y recursos de la ferretería.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimizar el espacio del almacén y contar con una señalización del área de almacén para minimizar riesgos de pérdidas y/o accidentes. • Productos debidamente codificados, esto permite simplificar su 	<p>Administrador y colaborador</p>	<p>S/ 1,500.00</p>	<p>Computadora, internet, página web y señaléticas</p>	<p>15 días</p>

<p>identificación y localización.</p> <p>Realizar capacitación al personal encargado del almacén, en la ubicación y almacenamiento de las mercaderías.</p> <p>Establecer un método para la recepción o preparación del despacho de un pedido, para un mejor rendimiento de los operarios, para ello se debe implementar un sistema de inventario.</p>				
Total	S/ 5,200.00			

12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Fecha inicio	Termino término	Año 2024															
				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<p>Crear un manual de gestión de procesos, debe estar de manera instructiva e informativa, con una comprensión clara para la realización de las acciones que realiza la ferretería y los trabajadores puedan desarrollar sus funciones.</p> <p>Designar a un responsable para supervisar la gestión de procesos.</p> <p>Formalizar los documentos que acrediten la gestión de procesos.</p>	22/08/2024	31/08/2024		X														
2	<p>Se considera pertinente las siguientes acciones a tomar en cuenta para el control de las pérdidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimientos precisos, mediante directrices de seguridad, manejo de 	19/09/2024	7/10/2024						X										

	<p>inventario, control de acceso y capacitación del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad de los activos físicos mediante control de accesos. <p>Evaluar periódicamente el Control de inventarios: registro preciso de los activos y productos de la empresa, implementar un sistema de inventario.</p> <p>Llevar un registro de las pérdidas monetarias, utilizar estrategias para su reutilización o tomar acciones de emergencia mediante un monitoreo de los inventarios.</p>																			
3	<p>Crear un croquis para lograr la distribución del almacén, de forma más eficiente, acorde a las operaciones y recursos de la ferretería.</p>	23/10/2024	21/11/2024												X					

<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar el espacio del almacén y contar con una señalización del área de almacén para minimizar riesgos de pérdidas y/o accidentes. • Productos debidamente codificados, esto permite simplificar su identificación y localización. <p>Realizar capacitación al personal encargado del almacén, en la ubicación y almacenamiento de las mercaderías.</p> <p>Establecer un método para la recepción o preparación del despacho de un pedido, para un mejor rendimiento de los operarios, para ello se debe implementar un sistema de inventario.</p>							<p>X</p> <p>X</p>
--	--	--	--	--	--	--	-------------------

VI. Conclusiones

Se estableció la propuesta de un plan mejora en la gestión de calidad y los sistemas de inventario en los almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024, debido a la necesidad de impulsar el desarrollo de estrategias de la gestión de calidad y los sistemas de inventario; para promover la mejora de calidad, control de calidad, optima gestión de los almacenes y control de los inventarios, estas características permites a los trabajadores mejorar su productividad.

Según las características de la mejora de calidad, para la mayoría de los trabajadores indican que, la empresa realiza estas evaluaciones de mejora continua correspondiente a sus actividades designadas dentro de las instalaciones de la ferretería, esto le permite a la empresa identificar el rendimiento de sus trabajadores para una posterior evaluación de su productividad; la ferretería no está empleando los métodos de gestión de procesos, esta deficiencia no permite medir la eficacia y la mejora de la productividad de los colaboradores; por último, en su mayoría los colaboradores de la ferretería perciben que se maneja la gestión de información.

Para el control de la calidad, se cuenta con el talento de los colaboradores en el mejoramiento de presentación de las características de los productos para su control enfocados en cumplir los objetivos empresariales; en su mayoría considera que, siempre se utilizan métodos de calidad para estandarizar las adquisiciones de productos o servicios, esto les permita mejorar la productividad; se estiman que, la mayoría de los colaboradores maneja normas de prevención de eventos potenciales en el control de calidad en las instalaciones de la ferretería, aplicados para contrarrestar eventos fortuitos que pueden ocurrir en malas praxis, por parte de los colaboradores; muy pocas veces disponen de un manual en el control de perdidas mediante procedimientos del manejo de los productos en mal estado, esto puede ser debido a un mal almacenamiento o recepción de los productos comercializados.

Para el control de los inventarios, los colaboradores de la ferretería si perciben que, se maneja un control de inventarios en la información del stock de la empresa para optimizar la distribución y almacenamiento de las mercaderías, aunque la empresa no cuenta con software propio para el sistema de inventario que le posibilite optimizar sus recursos financieros y de sus existencias, maneja un control

básico mediante Excel en el cual registra su inventario; la mayoría de los trabajadores de la ferretería manejan programas computarizados en el control de los inventarios, esto ayuda al registro de información correctamente, almacenamiento y difusión de algoritmos y se representan mediante el uso de medios computarizados; siempre cuentan con una variada gama de productos para la venta, como ventaja competitiva, esta diversificación de los productos permite acceder a nuevos mercados sin precedentes; casi siempre se utiliza la frecuencia de consumo para la toma de decisiones en el control de los inventarios.

En la gestión de los almacenes, la distribución de en el área de almacén de la ferretería nos es la óptima, no cuenta con el espacio idóneo para cada producto, según sus características para minimizar los recorridos y facilitar su disponibilidad, al mismo tiempo que no generen pérdidas por el mal almacenamiento; la mayoría de los colaboradores siempre aplican medidas de seguridad en el desempeño de sus actividades dentro de la ferretería; por último, los colaboradores señalaron que el área logística satisface la adquisición de los productos de la ferretería de acuerdo con las necesidades dentro del almacén.

Se elaboro un plan de mejora en base a los hallazgos de la investigación con el propósito de mejorar la productividad de la ferretería a través de estrategias de la gestión de calidad y los sistemas de inventarios; la propuesta se elaboró debido a que se evidencio los siguientes problemas: no se tiene definido los mecanismos para una gestión de procesos, que sea adecuado a las necesidades de la ferretería, los trabajadores no tienen un manual apto para el manejo de las pérdidas que pueden surgir por sucesos eventuales en la rotación de las mercaderías y finalmente, la ferretería no cuenta con espacios óptimos para el almacenamiento de las existencias, asimismo los trabajadores indican que no tienen conocimiento del manejo de sistema de almacenamiento y equipos para su manipulación adecuada de los productos

VII. Recomendaciones

Realizar investigaciones adicionales sobre la gestión de calidad y el sistema de inventario de las empresas de ferretería con el objetivo de identificar más obstáculos que obstaculizan su progreso, expansión y ubicación en el mercado.

Realizar las mejoras en la gestión de procesos, mediante evaluaciones a sus procesos de gestión, debe abocar la evaluación al otro porcentaje de los colaboradores que no identifican una mejora continua, con el fin de que la ferretería siga cumpliendo con sus metas y objetivos; para una mejor gestión de procesos se debe plasmar en la elaboración de una matriz del FODA anualmente; pero también, se debe motivar y capacitar a los demás colaboradores al manejo de la información, que resulta vital para conseguir resultados favorables en la toma de decisiones, esto crea un efecto en el rendimiento de los colaboradores.

Capacitar a los demás colaboradores que no tengan conocimientos de los productos que se comercializan en la ferretería; asimismo, se debe capacitar al personal en los procesos de calidad que emplea para la adquisición, abarcando factores como la variedad, rendimiento, confiabilidad, durabilidad y seguridad de los productos ferreteros; instruir periódicamente a todo el personal de las normas de prevención a utilizar en las instalaciones de la ferretería; por último, contar con un manual descriptivo donde se detalle el manejo del control de pérdidas que pueden surgir por sucesos eventuales en la rotación de las mercaderías, según sus características y dimensiones dentro de los almacenes de la empresa.

Optar por la adquisición de un software propio para el sistema de inventario que le posibilite optimizar sus recursos financieros y de sus existencias; también, se recomienda que organice la información obtenida del control del stock, posteriormente realice un análisis para la toma de decisiones para compras más eficientes y un control de stock; se recomienda instruir a sus colaboradores sobre variada gama de productos que comercializa, ya que en su mayoría tiene desconocimiento de estas, asimismo, un croquis con la distribución óptima, que es fundamental para optimizar el máximo espacio y los procesos logísticos para el almacenamiento de las existencias, asimismo se debe capacitar

a los trabajadores en el manejo de sistema de almacenamiento y equipos para su manipulación adecuada de los productos.

Mejorar de la distribución del almacén de la ferretería, esto, para no generar perdidas por el mal almacenamiento; la empresa debe aplicar el uso de medidas de seguridad para salvaguardar la integridad de todos sus colaboradores, no contar con estas medidas se corre el riesgo de tener cuantiosas pérdidas; por ultima el área de logística debe mantener la diversificación de productos a la vanguardia de las exigencias de los consumidores.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación, de esta manera se propuso: optimizar los mecanismos para una gestión de procesos de acuerdo con las necesidades de empresa, asimismo crear un Manuel para el manejo del control de pérdidas, por último, la realización de un croquis de la distribución del almacén para el mantenimiento y manipulación de las mercaderías y equipos menores.

Referencias bibliográficas

- Abad Meza, E. G. (2019). *Implementación de un sistema informático bajo open-source para el proceso de inventario de hardware y software del programa juntos, Lima-2019*.
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/utelsup/1059>
- Adauto Huamán, D. J. (2020). *Gestión de calidad y enfoque del Neuromarketing en las MYPES del sector comercio, rubro ferretería: Caso ferretería San Pedro, Satipo, 2020*.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/19067>
- Alban, G. P. G., Arguello, A. E. V., & Molina, N. E. C. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. *Recimundo*, 4(3), 163-173.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo>
- Basurto Sánchez, M. C. (2021). *Gestión de almacenes basados en códigos GSI-128 en el área logística de la empresa IESA Unidad El Porvenir - Cerro de Pasco*.
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/7193>
- Carrillo Pineda, Marcela, Leyva-Moral, Juan Manuel, & Medina Moya, José Luís. (2011). *El análisis de los datos cualitativos: un proceso complejo*.
<https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962011000100020>
- Castañeda Bazán Alicia & Berru Vázquez Anthony Sait. (2019). *Diseño De Un Sistema De Almacenamiento E Inventarios Para Reducir Costos Logísticos En La Empresa Cfc. Centro Ferretero S.A.C.*
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle>
- Castiblanco, P. L. M., & Ramírez, K. D. P. (2022). *Análisis De Impacto De La Integración De Los Sistemas De Gestión De Calidad, Medio Ambiente, Seguridad Y Salud En El Trabajo En Empresas Del Sector De La Construcción En Colombia*.
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams>
- Franco Lopez, C. L. F., & Rodriguez Ramirez, A. L. R. (2021). *Propuesta Para Optimizar La Gestión De Inventarios Y Su Influencia En Los Estados*

Financieros De Una Empresa Comercial.
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/19872>

García Llerena, R. R., & Lozano Gonzales, J. D. (2020). *Implementación de mejoras basadas en la metodología Deming para incrementar la productividad del proceso de despacho del almacén de productos terminados en la empresa.*
<https://hdl.handle.net/11537/25061>

García Plácido, M., (2023). *Implementación de Gestión de Inventarios para Incrementar la Productividad de los Almacenes de Control de Calidad de un Laboratorio Farmacéutico, Lima, 2023.* De la Universidad Católica Sedes Sapientiae de la Facultad De Ingeniería, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.14095/1881>

Gaspar Rodríguez, Rolando, G. (2020), *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las Mypes del sector comercio, rubro ferreterías Satipo, 2019.*
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20282>

Huaricapcha Contreras, C. D. (2021). *Metodología ABC para Mejorar el Abastecimiento de Materiales de una Empresa Ferretera.*
<https://hdl.handle.net/20.500.12848/2926>

Hugo Soto, C. E., & Vega Lizarme, E. A. (2019). *Percepción en la calidad de los productos de la empresa M&G Plastic SAC.*
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/2249>

Ipanaque Vincés, J. L. (2020). *Implementación del sistema de control de inventario para comercial M&M De Vinc's E.I.R.L – Tumbes, 2020.*
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/18665>

Iqbal, M., & Shajar, S. (2020). *Influencia De Las Características Del Producto En El Desempeño De La Empresa: Un Estudio De Las Empresas De Cuero De Kanpur.* Revista Internacional de Investigación Avanzada.
<https://doi.org/10.21474/ijar01/11888>.

Jorge Villanueva, E. V. (2021). *Calidad de servicio como factor relevante para una gestión de calidad en la MYPE restaurante chifa "MAYLEE", Amarilis, Huánuco, 2021.*
<https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle>

- Juarez Sagastegui, K. K. (2019). *Evaluar un sistema de control de existencias en la ferretería Egocheaga Hermanos SAC, Lima 2019.*
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/52378>
- Lezcano Acaro, Y. D. (2022). *Gestión de calidad y merchandising en las MYPE, rubro ferretería del distrito de Chulucanas, 2022.*
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/28039>
- Machado Huaman, R. J. (2022). *Propuesta de implementación del sistema de control de ventas e inventario en la ferretería Villa Plas Piura; 2022.*
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/29624>
- Morozov, V. (2020). *Métodos de gestión de la información y negocios exitosos.*
[https://doi.org/10.33983/2075-1826-2020-3-34-41.](https://doi.org/10.33983/2075-1826-2020-3-34-41)
- Murphy, K. (2021). Elogio de la Tabla 1: La importancia de hacer un mejor uso de la estadística descriptiva. *Psicología industrial y organizativa*, 14, 461-477.
[https://doi.org/10.1017/iop.2021.90.](https://doi.org/10.1017/iop.2021.90)
- Neira L. (2019). *Mejora y estandarización de los métodos de trabajo para incrementar la calidad de los productos en la empresa de calzados Velásquez, 2018.*
[https://hdl.handle.net/20.500.12692/37921.](https://hdl.handle.net/20.500.12692/37921)
- Orellana Bueno, D. V. O. (2022). *Factores De Gestión Empresarial Que Impulsan La Competitividad De Las Mipymes, Sector Muebles De Madera En El Sur Del Ecuador.*
<http://eprints.uanl.mx/id/eprint/23005>
- Otacama Elizondo, A. C. (2022). *Control De Inventarios De La Ferretería «Alex» Año 2020- 2021.*
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11891>
- Paredes Ayala, D., (2021). *Propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad de la pequeña empresa Constructora Arse Negocios E Inversiones S.R.L, Áncash, 2021.* De la Universidad Uladech Católica de Chimbote, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/23582>

- Patín Manobanda, T. L. (2022). La gestión de los inventarios para minimizar costos de almacenamiento de la Ferretería Núñez, del Cantón Guaranda período 2018 (Bachelor's thesis, Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo).
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9022>
- Pincay Morales, Y. & Parra Ferié, C., (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador*. Ciencias Económicas y Empresariales, Artículo de investigación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>
- Ramírez Alejos, R. N. (2020). *Propuesta de Implementación De Un Sistema De Control De Inventario Para La Ferretería Quezada Del Distrito De Chimbote; 2017*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19187>
- Revista Perú Retail, (2023). Ferreterías se expanden en el Perú, pero enfrentan caída en ventas durante el 2023. Publicada el 7 de julio, 2023.
<https://www.peru-retail.com/guia-del-retail/>
- Reyes Borbor, T., & Romero Viteri, K., (2019). *Desarrollo de un sistema de control interno de inventario para la ferretería don rolando ubicado en el norte de la Ciudad Guayaquil 2019*.
<http://dspace.itsgg.edu.ec:8080/jspui/handle/123456789/27>
- Robles Choque, Karina. (2022). *Gestión de Inventarios y el Sistema de Compras en la Empresa Constructora Equipos Méndez S.R.L. Huancayo, 2021*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12848/3298>
- Rueda Pineda, D. J. (2021). *Sistemas De Gestión De Calidad Y Herramientas De Calidad En Pymes De Cundinamarca, Colombia Y Guanajuato, México*.
<http://hdl.handle.net/20.500.12558/3507>
- Santa María, C. R. y Bosio, A. (2023). *Teoría de inventarios. Principios de investigación operativa. Modelado de sistemas* (pp. 73-88). Universidad Nacional de La Matanza.
<http://repositoriocyt.unlam.edu.ar/handle/123456789/1686>

- Segura Rodríguez, J. F. (2021). *Propuesta de auditoría interna al sistema de control de inventario de mercadería de la empresa DIPASO SA*. (Bachelor's thesis, Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología.).
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/30705>
- Torres Guzmán, V. A. (2022). *Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Bajo Estándar ISO 9001: 2015 en la Empresa Dacara Colombia SAS-Método por Fases* (Doctoral dissertation, Universidad Católica de Pereira).
<http://hdl.handle.net/10785/12019>
- Torres, M., Salazar, F., & Paz, K. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación. Universidad Rafael Landívar*.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>
- Tubay Lino, G. M. (2021). *Gestión De Control De Los Inventarios Para La Optimización De La Rentabilidad En Las Empresas Del Sector Ferretero*.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4422>
- Yllesca Campos, J. D. (2019). *El control interno y los efectos producentes en la gestión del almacén en la empresa Inproplast SAC en el periodo 2016*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12848/915>
- Zarate Trebejo, W. R., (2019), *Calidad Del Producto Y Fidelización De Clientes En La Empresa Confort Distrito De Huánuco. De la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú*.
<https://hdl.handle.net/20.500.13080/5826>
- Zavala Choez, F. N., & Vélez Moreira, E. M. (2020). *La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios—Ecuador*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS EN LOS ALMACENES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR CONSTRUCCION, SATIPO, 2024.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la propuesta de mejora la gestión de calidad y los sistemas de inventario en los almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo 2024?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la propuesta de mejora de la Gestión de Calidad y los Sistemas de Inventario en los almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características de la mejora de calidad en una empresa del sector construcción, Satipo 2024. - Identificar las características del control de calidad en una empresa del sector construcción, Satipo 2024. - Definir las características del control de inventarios en una empresa del sector construcción, Satipo 2024. - Definir las características de la gestión de almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo 2024. - Elaborar la propuesta de un plan de mejora en la gestión de calidad y los sistemas de inventario en los almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo 2024. 	<p>Cabe señalar que no todas las investigaciones requieren hipótesis, ya que la investigación descriptiva se puede realizar con la pregunta de investigación sin mucha dificultad. Para el desarrollo de nuestra investigación según lo mencionado por, Murphy, (2021), los informes descriptivos, los informes de series de casos, los estudios transversales y los estudios de vigilancia se centran en la estimación del tamaño de la muestra.</p>	<p>Variable 1: Gestión de calidad</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora de calidad • Control de calidad <p>Variable 2: Sistema de Inventarios</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de inventarios • Gestión de almacén 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Descriptivo, de propuesta</p> <p>Diseño:</p> <p>Transversal-No experimental.</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 12 trabajadores</p> <p>Muestra: 12 trabajadores</p>

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



INSTRUCCIONES: Luego le presentamos las preguntas y le pedimos que brinde sus opiniones sobre ellas. Teniendo en cuenta que no hay respuestas correctas ni incorrectas, marque con un aspa (x) en la hoja de respuestas la que mejor exprese su punto de vista de acuerdo con las siguientes alternativas.

Respecto a la variable: Gestión de Calidad

Escala:

- Siempre 5
- Casi siempre 4
- A veces 3
- Pocas veces 2
- Nunca 1

Dimensión 1: Mejora de Calidad (Mejora continua, Gestión de procesos y Gestión de información).	1	2	3	4	5
1. ¿En su centro de trabajo realiza una mejora continua para optimizar los procesos que desarrolla en sus funciones?					
2. ¿Siente una mejora de gestión de los procesos que la empresa desempeña en el tiempo que viene laborando?					
3. ¿Se utiliza la gestión de información para retroalimentar sus actividades en su centro de trabajo?					
Dimensión 2: Control de Calidad (Características del producto, Calidad, Prevención y Control de pérdidas)					
4. ¿Tiene conocimiento de las características de los productos que se comercializan?					
5. ¿Siente que se empelan estándares de calidad en la adquisición de los productos en su centro trabajo?					
6. ¿Dentro de su centro de trabajo se maneja normas de prevención para el manejo de los productos?					
7. ¿Se realiza periódicamente el control de pérdidas de la mercadería en mal estado en los almacenes?					

Respecto a la variable: Sistema de Inventario

Escala:

- Siempre 5
- Casi siempre 4
- A veces 3
- Pocas veces 2
- Nunca 1

Dimensión 1: Control de inventarios (Inventario, Programas computarizados, Diversificación de productos y Frecuencia de consumo).	1	2	3	4	5
8. ¿Tiene conocimiento si se maneja un inventario de los productos que se comercializan?					
9. ¿Usted maneja programas computarizados para los inventarios y su óptimo control en su centro de trabajo?					
10. ¿Cuenta la empresa con una diversificación de los productos que comercializa?					
11. ¿Siente que se evalúa la frecuencia de consumo de los clientes para las adquisiciones de mercaderías?					
Dimensión 2: Gestión de almacén (Distribución, Medidas de seguridad y Área logística).					
12. ¿Considera que cuenta con una buena distribución de las áreas de almacén?					
13. ¿Cuentan con medidas de seguridad en los almacenes?					
14. ¿Se siente satisfecho con un área de logística de la empresa en las adquisiciones de mercadería?					

Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos (validez, confiabilidad u otros)



Validez del instrumento

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Sánchez Lazo, Ángel

N° DNI / CE: Mat. N° 08-1472 Edad: 49 años

Teléfono / celular: 991439490 Email:

Título profesional: CONTADOR PUBLICO COLEGIO DE CONTADORES DE JUNIN

Grado académico: Contador Público - CCPJ. Maestría: X Doctorado:

Especialidad: AUDITOR, CONTADOR

Institución que labora: Contador Público, con estudio Contable y Contador de la Empresa NEMATSA SRL, en el distrito de la merced, Junín

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS EN LOS ALMACENES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR CONSTRUCCION, SATIPO, 2024

Autor(es):

Juana Lopez Pino

Programa académico:

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Firma



Huella digital

Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Sánchez Lazo, Ángel

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: Juana Lopez Pino estudiante / egresado del programa académico de Administración 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: “PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS EN LOS ALMACENES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR CONSTRUCCION, SATIPO, 2024” 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,



Juana Lopez Pino

DNI: 71037314

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS EN LOS ALMACENES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR CONSTRUCCION, SATIPO, 2024.								
Variable 1: Gestión de Calidad		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Mejora de Calidad (Mejora continua, Gestión de procesos y Gestión de información).		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿En su centro de trabajo realiza una mejora continua para optimizar los procesos que desarrolla en sus funciones?	X		X		X		
2	¿Siente una mejora de gestión de los procesos que la empresa desempeña en el tiempo que viene laborando?	X		X		X		
3	¿Se utiliza la gestión de información para retroalimentar sus actividades en su centro de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Control de Calidad (Características del producto, Calidad, Prevención y Control de pérdidas)								
1	¿Tiene conocimiento de las características de los productos que se comercializan?	X		X		X		
2	¿Siente que se empelan estándares de calidad en la adquisición de los productos en su centro trabajo?	X		X		X		

3	¿Dentro de su centro de trabajo se maneja normas de prevención para el manejo de los productos?	X		X		X		
4	¿Se realiza periódicamente el control de pérdidas de la mercadería en mal estado en los almacenes?	X		X		X		
Variable 2: Sistema de Inventario								
Dimensión 1: Control de inventarios (Inventario, Programas computarizados, Diversificación de productos y Frecuencia de consumo).								
1	¿Tiene conocimiento si se maneja un inventario de los productos que se comercializan?	X		X		X		
2	¿Usted maneja programas computarizados para los inventarios y su óptimo control en su centro de trabajo?	X		X		X		
3	¿Cuenta la empresa con una diversificación de los productos que comercializa?	X		X		X		
4	¿Siente que se evalúa la frecuencia de consumo de los clientes para las adquisiciones de mercaderías?	X		X		X		
Dimensión 2: Gestión de almacén (Distribución, Medidas de seguridad y Área logística).								
1	¿Considera que cuenta con una buena distribución de las áreas de almacén?	X		X		X		
2	¿Cuentan con medidas de seguridad en los almacenes?	X		X		X		

3	¿Se siente satisfecho con un área de logística de la empresa en las adquisiciones de mercadería?	X		X		X		
---	--	---	--	---	--	---	--	--

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg Sánchez Lazo, Ángel DNI



Sánchez Lazo, Ángel



Hulla digital

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Robert Rubio Castillo

N° DNI / CE: 33888279 Edad: 52

Teléfono / celular: 985964848 Email: Robert.rubio.castillo@hotmail.com

Título profesional: Licenciad en Administración

Grado académico: Maestría: X Doctorado:

Especialidad: Administración

Institución que labora: ESSALUD

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS EN LOS ALMACENES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR CONSTRUCCION, SATIPO, 2024.

Autor(es):

Juana Lopez Pino

Programa académico:

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN




Firma



Huella digital

Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Robert Rubio Castillo

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: Juana Lopez Pino estudiante / egresado del programa académico de Administración 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: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS EN LOS ALMACENES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR CONSTRUCCION, SATIPO, 2024, 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,



Juana Lopez Pino

DNI: 71037314

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS EN LOS ALMACENES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR CONSTRUCCION, SATIPO, 2024								
Variable 1: Gestión de Calidad		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Mejora de Calidad (Mejora continua, Gestión de procesos y Gestión de información).		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿En su centro de trabajo realiza una mejora continua para optimizar los procesos que desarrolla en sus funciones?	X		X		X		
2	¿Siente una mejora de gestión de los procesos que la empresa desempeña en el tiempo que viene laborando?	X		X		X		
3	¿Se utiliza la gestión de información para retroalimentar sus actividades en su centro de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Control de Calidad (Características del producto, Calidad, Prevención y Control de pérdidas)								

1	¿Tiene conocimiento de las características de los productos que se comercializan?	X		X		X		
2	¿Siente que se empelan estándares de calidad en la adquisición de los productos en su centro de trabajo?	X		X		X		
3	¿Dentro de su centro de trabajo se maneja normas de prevención para el manejo de los productos?	X		X		X		
4	¿Se realiza periódicamente el control de pérdidas de la mercadería en mal estado en los almacenes?	X		X		X		
Variable 2: Sistema de Inventario								
Dimensión 1: Control de inventarios (Inventario, Programas computarizados, Diversificación de productos y Frecuencia de consumo).								
1	¿Tiene conocimiento si se maneja un inventario de los productos que se comercializan?	X		X		X		
2	¿Usted maneja programas computarizados para los inventarios y su óptimo control en su centro de trabajo?	X		X		X		
3	¿Cuenta la empresa con una diversificación de los productos que comercializa?	X		X		X		

4	¿Siente que se evalúa la frecuencia de consumo de los clientes para las adquisiciones de mercaderías?	X		X		X		
Dimensión 2: Gestión de almacén (Distribución, Medidas de seguridad y Área logística).								
1	¿Considera que cuenta con una buena distribución de las áreas de almacén?	X		X		X		
2	¿Cuentan con medidas de seguridad en los almacenes?	X		X		X		
3	¿Se siente satisfecho con un área de logística de la empresa en las adquisiciones de mercadería?	X		X		X		

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Robert Rubio Castillo DNI: 33888279



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 61356



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Miguel Ángel Limo Vásquez

N° DNI / CE: 18215927 Edad: 45

Teléfono / celular: 949853330. Email: mlimov@uladech.edu.pe

Título profesional: Licenciad en Administración

Grado académico: Maestría _____ Doctorado: X

Especialidad: Administración

Institución que labora: ULADECH

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS EN LOS ALMACENES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR CONSTRUCCION, SATIPO, 2024.

Autor(es):

Juana Lopez Pino

Programa académico:

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN



Firma



Huella digital

Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: Miguel Ángel Limo Vásquez

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: Juana Lopez Pino estudiante / egresado del programa académico de Administración 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: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS EN LOS ALMACENES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR CONSTRUCCION, SATIPO, 2024, 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,



Juana Lopez Pino

DNI: 71037314

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS EN LOS ALMACENES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR CONSTRUCCION, SATIPO, 2024								
Variable 1: Gestión de Calidad		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Mejora de Calidad (Mejora continua, Gestión de procesos y Gestión de información).		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿En su centro de trabajo realiza una mejora continua para optimizar los procesos que desarrolla en sus funciones?	X		X		X		
2	¿Siente una mejora de gestión de los procesos que la empresa desempeña en el tiempo que viene laborando?	X		X		X		
3	¿Se utiliza la gestión de información para retroalimentar sus actividades en su centro de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Control de Calidad (Características del producto, Calidad, Prevención y Control de pérdidas)								

1	¿Tiene conocimiento de las características de los productos que se comercializan?	X		X		X		
2	¿Siente que se empelan estándares de calidad en la adquisición de los productos en su centro de trabajo?	X		X		X		
3	¿Dentro de su centro de trabajo se maneja normas de prevención para el manejo de los productos?	X		X		X		
4	¿Se realiza periódicamente el control de pérdidas de la mercadería en mal estado en los almacenes?	X		X		X		
Variable 2: Sistema de Inventario								
Dimensión 1: Control de inventarios (Inventario, Programas computarizados, Diversificación de productos y Frecuencia de consumo).								
1	¿Tiene conocimiento si se maneja un inventario de los productos que se comercializan?	X		X		X		
2	¿Usted maneja programas computarizados para los inventarios y su óptimo control en su centro de trabajo?	X		X		X		
3	¿Cuenta la empresa con una diversificación de los productos que comercializa?	X		X		X		

4	¿Siente que se evalúa la frecuencia de consumo de los clientes para las adquisiciones de mercaderías?	X		X		X		
Dimensión 2: Gestión de almacén (Distribución, Medidas de seguridad y Área logística).								
1	¿Considera que cuenta con una buena distribución de las áreas de almacén?	X		X		X		
2	¿Cuentan con medidas de seguridad en los almacenes?	X		X		X		
3	¿Se siente satisfecho con un área de logística de la empresa en las adquisiciones de mercadería?	X		X		X		

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr. Miguel Ángel Limo Vásquez DNI: 18215927


 Dr Miguel A. Limo Vásquez
 DNI: 18215927
 CLAD 04926



Confiabilidad del Instrumento

Variable 1: Gestión de Calidad

ITEMS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
1	5	5	5	5	4	4	5	33
2	5	3	4	4	5	5	5	31
3	4	5	5	5	2	3	5	29
4	4	2	3	3	2	4	2	20
5	3	2	2	4	2	3	4	20
6	5	2	5	4	2	5	5	28
7	5	5	5	5	5	4	5	34
8	4	4	4	2	2	2	5	23
9	1	4	5	2	2	5	2	21
10	2	1	5	4	5	2	2	21
11	1	5	5	5	5	5	5	31
12	5	5	5	5	5	5	3	33
VARIANZA	2.222	2.08	0.91	1.17	2.08	1.24	1.67	28.67
TOTAL	11.36							

Nº ÍTEMS (K)	7
MÉTODO	Alfa De Cronbach
ALFA	0.704295866

El análisis de consistencia fue confiable con un resultado de 0.70, se encuestó a 12 trabajadores de la empresa del sector construcción para la variable de Gestión de Calidad

Variable 2: Sistema de Inventario

ITEMS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
1	5	5	5	5	4	4	5	33
2	5	3	4	4	5	5	5	31
3	4	5	5	5	2	4	5	30
4	4	2	3	3	2	4	2	20
5	3	2	2	4	2	3	4	20
6	5	2	5	4	2	5	4	27
7	5	5	4	5	5	4	5	33
8	4	4	4	2	2	2	5	23
9	1	4	5	2	2	5	2	21
10	2	1	5	4	5	2	2	21
11	2	5	5	5	5	5	5	32
12	3	5	5	5	5	5	4	32
VARIANZA	1.74	2.08	0.89	1.17	2.08	1.17	1.5	27.7431
TOTAL	10.61805556							

Nº ÍTEMS (K)	7
MÉTODO	ALFA DE CRONBACH
ALFA	0.720150188

El análisis de consistencia es confiable con un resultado de 0.72, se encuestó a 12 trabajadores de la empresa del sector construcción para la variable Sistema de

Anexo 04. Formato de consentimiento informado u otros



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula -----
----- y es dirigido por -----, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: ----- . Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp -----, Si desea, también podrá escribir al correo jhainlopez08@uladech.pe para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombres y apellidos: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Documento de aprobación de institución para la recolección de información



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Chimbote, 29 de mayo del 2024

CARTA N° 000000853- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

Presente. -

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada Propuesta de mejora de la gestión de calidad y los sistemas de inventarios en los almacenes en una empresa del sector construcción, Satipo, 2024, que involucra la recolección de información/datos de 12 encuestados, a cargo de Juana Lopez Pino, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de Administración, con DNI N° 71037314, durante el período de 04-05-2024 al 10-05-2024, cuyo asesor es el/la docente DR. JOSÉ VÍCTOR PELÁEZ VALDIVIESO

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente

*Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación*

DECLARACIÓN JURADA

Yo, LOPEZ PINO JUANA, identificado (a) con DNI: 71037314, con domicilio real: en AV. Julián Ñaupari NRO. 848, Distrito Mazamari, Provincia Satipo, Departamento Junín,

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de (estudiante/bachiller) de Administración con código de estudiante: 3011172079 de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS EN LOS ALMACENES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR CONSTRUCCION, SATIPO, 2024.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.

Junín, 30 de mayo de 2024



Firma del estudiante/bachiller

DNI 71037314



Huella Digital