



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL DE
INVENTARIOS EN LAS MYPE RUBRO BODEGAS AV.
CHULUCANAS VEINTISÉIS DE OCTUBRE, AÑO 2020**

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

AUTOR:

SIEZA IZAGA, ROQUE ISMAEL

ORCID: 0000-0002-8474-313X

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Sieza Izaga, Roque Ismael

ORCID: 0000-0002-8474-313X

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. María del Carmen Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. José Germán Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Secretario

Dra. María Isabel Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

RESUMEN

La tesis titulada “Gestión de Calidad y Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, año 2020” Se ha planteado como objetivo general “Describir la Gestión de Calidad y el Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, 2020”. Es una investigación tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal, se ha establecido como población finita a los trabajadores e infinita a clientes, teniendo una muestra de 7 colaboradores y 68 clientes de las bodegas, se aplicó una encuesta como instrumento de recolección de información validado por el juicio de expertos y se aplicó un plan de análisis que involucro una serie de programas como Word, Excel y Power Point para poder analizar, redactar y graficar los resultados obtenidos, entre los resultados obtenidos se destaca que el 86.76% de clientes indican que encontraron lo que buscaban, 85.71% de trabajadores conoce el proceso de adquisición de productos, 71.43% cuentan con una infraestructura adecuada y 61.76% entrega los productos rápidamente. Se concluyó que las empresas investigadas cuentan con un enfoque al cliente satisfaciendo sus necesidades, aplica un enfoque basado en procesos comprometiendo al personal en estos, tienen presente los principios de la norma ISO al contar con una infraestructura adecuada y se cuenta con una mayor agilización al momento de entregar un producto a sus clientes.

Palabras clave: Gestión Calidad, Control Inventario y Bodegas

ABSTRACT

The thesis entitled "Quality Management and Inventory Control in the MYPE wineries Av. Chulucanas Twenty-sixth of October, year 2020" The general objective has been set to "Describe the Quality Management and Inventory Control in the MYPE wineries Av. Chulucanas Twenty-six of October, 2020". It is a quantitative type investigation, descriptive level, non-experimental and cross-sectional design, it has been established as a finite population to the workers and infinite to clients, having a sample of 7 collaborators and 68 clients of the wineries, a survey was applied as an instrument of information collection validated by the judgment of experts and an analysis plan was applied that involved a series of programs such as Word, Excel and Power Point to be able to analyze, write and graph the results obtained, among the results obtained it stands out that the 86.76 % of clients indicate that they found what they were looking for, 85.71% of workers know the product acquisition process, 71.43% have an adequate infrastructure and 61.76% deliver products quickly. It was concluded that the investigated companies have a customer focus satisfying their needs, apply an approach based on processes engaging the staff in these, bear in mind the principles of the ISO standard by having an adequate infrastructure and have a greater streamlining of the process. time to deliver a product to your customers

Keywords: Quality Management, Inventory Control and Warehouses

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE CUADROS	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	21
2.1. Antecedentes	21
2.2. Bases Teóricas	30
2.3. Hipótesis	41
III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1. Diseño de la investigación	42
3.2. Población y muestra.....	44
3.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores	47
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	49
3.5. Plan de análisis.....	50
3.6. Matriz de consistencia	52
3.7. Principios éticos.....	54
IV. RESULTADOS	57
4.1. Resultados.....	57
4.2. Análisis de resultados	67
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82

5.1. Conclusiones.....	82
5.2. Recomendaciones	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	94
Anexo 01: Instrumento de recolección de datos.....	94
Anexo 02: Matriz Indicador - Pregunta	98
Anexo 03: Validación del instrumento de recolección de datos.....	102
Anexo 04: Asentimiento informado	111
Anexo 05: Libro de códigos.....	112
Anexo 06: Porcentaje del Turnitin.....	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Principios de Gestión de Calidad – Clientes-----	60
Tabla 2: Principios de Gestión de Calidad - Trabajadores -----	61
Tabla 3: Sistemas de Gestión de Calidad -----	63
Tabla 4: Sistemas de Control de Inventarios -----	64
Tabla 5: Optimización del Control de Inventario – Clientes -----	65
Tabla 6: Optimización del Control de Inventario – Trabajadores -----	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama en barras que representa a Principios de Gestión de Calidad - Clientes-----	60
Figura 2: Diagrama en barras que representa a Principios de Gestión de Calidad - Trabajadores-----	62
Figura 3: Diagrama en barras que representa a Sistemas de Gestión de Calidad----	63
Figura 4: Diagrama en barras que representa a Sistemas de Control de Inventarios	64
Figura 5: Diagrama en barras que representa a Optimización del Control de Inventario - Clientes-----	65
Figura 6: Diagrama en barras que representa a Optimización del Control de Inventario - Trabajadores-----	66

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de las MYPE rubro bodegas	44
Cuadro 2: Fuentes de información.....	46
Cuadro 3: Matriz de Operacionalización de las variables	47
Cuadro 4: Estratificación de la muestra.....	50
Cuadro 5: Matriz de consistencia.....	52

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación ha sido denominada “Gestión de Calidad y Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas distrito Veintiséis de Octubre, año 2020” siguiendo la línea de investigación de “Gestión de la calidad en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas”, línea asignada a la escuela de administración y aplicando como segunda variable el Control de Inventarios.

En el distrito de Veintiséis de Octubre existen un gran conjunto de MYPE las cuales se dedican a diversos rubros, según el INEI (2016) en la región Piura existen un total de 58 927 empresas y con respecto a las pequeñas empresas se encuentra con un total 2 193 empresas, esto evidencia la existencia de un apogeo en la creación de pequeñas empresas por parte de las familias que conforman esta sociedad, según el INEI la primera opción de las familias es la de crear una bodega utilizando el mismo domicilio o parte de este como un local, es decir que la primera opción para una familia que busca obtener ingresos y rentabilidad económica es la formalización de una MYPE de rubro bodega o también conocida como quiosco.

En la actualidad el departamento de Piura es uno de los 8 departamentos que logro sobrepasar el promedio porcentual nacional, el cual es de 5.8% en lo que respecta al producto bruto interno (PBI), se evidenció que el departamento de Piura llego a 8.4% PBI, este crecimiento porcentual de estos 8 departamentos representan cambios significativos y positivos para el país puesto que estos llegaron a aportar un total de 4.6 puntos porcentuales al crecimiento de la economía del país. (IPERU, 2016)

Por otra parte, se puede mencionar que solo en la región de Piura se cuenta con un número significativo de micro empresas puesto que se cuenta con un total de 58 927 y si se habla de las pequeñas empresas encontramos con un total 2 193 empresas. En si esto representa una situación positiva para el país puesto que la generación de estas MYPE contribuye con la generación de trabajos para aquella población económicamente activa de Perú, esto lleva a la consecuencia de la reducción del desempleo. (INEI, 2019)

Un factor que tuvo un gran impacto en las MYPE a nivel nacional es la aparición de la variante del virus conocido como Covid – 19, fue catalogado como pandemia por la OMS, si bien la tasa de mortalidad de esta nueva variante no era tan alta, la probabilidad de contagio y las vías por las cuales podía ingresar al organismo y contagiar a las personas hizo que una gran cantidad de personas no solo padecieran de este mal, algunas llegaban a morir, para esto se establecieron medidas drásticas en el Perú como el cese de las actividades de una gran cantidad de empresas y nuevas medidas de seguridad para aquellas que seguirían laborando. (OPS, 2020)

Las MYPE peruanas no se encontraban preparadas para poder afrontar la realidad a la cual tenían que adecuarse, esto represento el cierre de una gran cantidad de empresas grandes y pequeñas, en el año 2020 se registró un aproximado de 3.1 millones de MYPE que se encontraban distribuidas a lo largo del territorio peruano, esto es alarmante puesto que era un 48.8% menos que la cantidad registrada en el 2019, evidenciando la poca flexibilidad de las empresas peruanas a un cambio radical en el entorno que se desarrollan, generando así una ola de desempleo, las MYPE emplearon un total de 4.5 millones de colaboradores en el año 2020, es decir un 48.6% menos que el año anterior. (Seminario, 2021)

No solo la economía del Perú se ha visto afectada por esta situación, una gran cantidad de países se han visto afectados y las MYPE a nivel mundial han tenido que cesar sus actividades de manera temporal o definitiva, las PYME en Europa Occidental representan un 99.8% de la totalidad de empresas existentes y según diversos estudios emplean a un tercio de la PEA. Esta situación ha obligado a los países europeos a crear ciertos planes de contingencia, por ejemplo, Alemania desarrollo un fondo del estado con la finalidad de garantizar bonos, créditos y algunas obligaciones de las empresas, por otra parte, Francia creo un fondo solidario para ofrecer un apoyo económico a aquellos empresarios que facturen una cantidad menos a 1 millón de euros. (Torrejon, 2020)

Esta tesis se realizó sobre las MYPE de rubro bodegas ubicadas en la Av. Chulucanas, desde la Av. Circunvalación hasta a Av. Grau, encontrándose un total de 3 bodegas en las cuales se ha decidido aplicar esta investigación, la identidad de estas bodegas será confidencial, por lo que se les ha decido nombrar con los códigos de “C0001”, “C0002” y “C0003”.

Con la finalidad de poder brindar información verídica y precisa sobre los procesos internos que se dan en estas empresas se ha empleado el método de análisis del entorno interno denominado como la Cadena de Valor que, según Blandón, González & Rodríguez (2018) es una herramienta que permite a una persona analizar una organización desde su entorno interno, esta herramienta es conocida a nivel internacional, puesto que se toma en cuenta dos tipos de actividades, las actividades primarias y las actividades secundarias o de apoyo.

Para iniciar la cadena de valor se tomara las actividades primarias, se cuenta como la primera de estas actividades a la logística interna, la cual se centra en la manera en que las empresas obtienen la materia prima y como esta es almacenada; estas bodegas se dedican a la venta de productos ya terminados, por lo que la manera de adquirir los productos es a través de supermercados que brinden precios al por mayor y la manera de almacenarlos es en la propia tienda y también cuentan con un almacén donde se guardan los productos que no se pudieron incorporar en los mostradores de la tienda ya sea por falta de espacio o porque ya se contaba con algunos en exhibición.

Se cuenta con el segundo factor de esta cadena que son las operaciones, haciendo referencia al proceso de transformación que se realiza en esta empresa de la materia prima hasta que se convierta en el producto final; en el caso de estas MYPE que se está investigando al ser bodegas que se dedican netamente a la venta de productos ya terminados, sus operaciones se centran en poner al alcance de los clientes finales el producto adquirido de los supermercados mayoristas, para esto se emplean estrategias de distribución a domicilio para los productos de gran cantidad o que cuenten con distribuidoras autorizadas, también se emplea un vehículo para poder transportar los productos adquiridos.

El tercer factor es la logística externa, el cual hace énfasis en el manejo de los productos terminados y que tipo de procesos se desarrollan en las organizaciones donde sean participes el producto final de la organización; estas bodegas cuentan con la venta de productos los cuales son almacenados en la misma tienda y están a exhibición del público a través de mostradores de vidrio, también cuentan con un almacén, el cual no está a la vista del público, en este se almacenan los productos con

los que ya se cuenten en exhibición, que sean vendidos por fracciones o que deban de contar con un tipo de cuidado especial, como es el caso de los productos perecibles, por otra parte la distribución de estos productos son directamente con el cliente, es decir el producto en exhibición al ser comprado por el cliente, se le entrega inmediatamente, no cuentan con un servicio a domicilio.

El cuarto y último factor de las actividades primarias es el marketing y las ventas, este factor hace referencia a la manera en que la empresa da a conocer sus productos y que tipo de estrategias utilizan; en el caso de estas bodegas, cuentan con sus productos en exhibición para todo público a través de una reja de seguridad que permite la visualización de los productos desde el exterior y también se cuenta con diversos afiches proporcionados por distintas marcas con la finalidad de dar a conocer que se cuenta con ese producto.

Continuando con las actividades secundarias, se cuenta como primera a la estructura, las 3 bodegas son empresas familiares así que el área de exhibición forma parte del domicilio de los propietarios, en el caso de la bodega “C0001” cuenta con un espacio mucho mayor que las otras dos puesto que en esta el primer piso de la propiedad es utilizado por la bodega y el segundo piso es usado como domicilio, con respecto a esta bodega se nota a simple vista que cuenta con una gran variedad de productos como artículos de limpieza, abarrotes, bebidas alcohólicas, utensilios de cocina entre otros. En el caso de las otras 2 bodegas “C0002” y “C0003” cuentan con un espacio reducido en comparación con la anterior bodega, puesto que solo cuentan con un piso el cual es usado tanto como bodega y como domicilio del propietario, en estas 2 últimas podemos distinguir que se centran en la venta de productos domésticos.

El ámbito de la dirección de recursos humanos, la empresa “C0001” cuenta con 3 trabajadoras, las cuales se encargan de la atención al cliente sin embargo el propietario de la empresa también es uno de los colaboradores de esta bodega desempeñando actividades de venta, las otras 2 bodegas también cuentan con la características de que el propietario atiende al cliente, sin embargo en estas últimas se destaca que el personal de esta son los propios hijos (as) de los propietarios, es decir es una empresa familiar la cual es manejada por los miembros de la familia, ambas bodegas cuentan con 2 trabajadores.

El factor tecnológico hace referencia a la capacidad de investigación e innovación de las empresas para la adquisición de productos o la elaboración de estos, además se toma en cuenta la capacidad con la que cuentan las empresas para poder emplear las herramientas tecnológicas con las que cuente en el mercado, en el caso de las bodegas en estudio ninguna cuenta con la implementación de las TIC en su atención, sin embargo, todas estas 3 bodegas cuentan con refrigeradoras que cumplen la función de extender la durabilidad de los productos que se dedican a comerciar, además de que realizan investigaciones sobre nuevos productos que puedan atraer a más clientes, además se emplean los nuevos medios de pago a través de aplicaciones como “Yape” con la finalidad de atraer a clientes más jóvenes y que empleen este tipo de tecnologías.

En caso del factor compras hace referencia a la adquisición de materia prima y de otros equipos empleados por la organización, en el caso de las empresas dedicadas a la producción se hace énfasis a la adquisición de maquinarias y equipos empleados en sus operaciones; se identifica que estas bodegas realizan compras con proveedores de la región, además como se mencionaba comercializan productos de fácil acceso, es

decir que se pueden encontrar fácilmente en cualquier negocio, por ende, estas 3 bodegas podrían conseguir sus productos en empresas grandes o supermercados los cuales los venden a un precio considerablemente menor, con respecto a los equipos empleados en las actividades laborales de la empresa, estas usan refrigeradoras y congeladoras que cuentan con un tiempo de vida largo y no son reemplazados con frecuencia a no ser que estos se encuentren en un estado irreparable o que sea muy costoso el lograr hacerlos funcionar nuevamente.

Para poder analizar el entorno externo de la organización se utilizó el método de las 5 Fuerzas de Porter, las cuales según Celma (2018) es una herramienta la cual permite a una organización poder analizar e identificar cual es el entorno externo en el cual se encuentra, este entorno es importante conocerlo puesto que a través de este se puede ubicar cual es la posición en el mercado competitivo.

El poder de negociación de los compradores se refiere al poder con el que cuenta el cliente para poder decidir si comprar en esa bodega o no, y para poder llegar a cambiar el precio establecido por las organizaciones; en el caso de estas 3 bodegas, esta capacidad de los compradores es alta puesto que debido a la ubicación entre estas es accesible al comprador ir a otra bodega si lo desea, además la mayoría de los clientes se conocen y pueden llegar a organizarse para poder negociar un precio con el que no se encuentran satisfechos, sin embargo, debido a los precios similares no se encuentra muy necesaria esta acción.

Con respecto al poder de negociación de los proveedores, estas bodegas están en total libertad de elegir al proveedor que deseen puesto que existen varios supermercados que podrían ser capaces de brindarle los productos que deseen con

facilidades de pago, además pueden contactar directamente a las empresas que distribuyen estos productos como es el caso de gaseosas, incluso esta última opción es más rentable para estas bodegas puesto que a los compradores recurrentes se les ofrece una serie de beneficios como un servicio de distribución a domicilio y otro tipo de incentivos.

La amenaza de nuevos competidores, es algo que se debe de tener en cuenta puesto que como se mencionaba, las familias cuando desean obtener un nuevo ingreso económico la opción más factible es la de tener un propio negocio y la creación de bodegas es lo más habitual, sin embargo la bodega “C0001” cuenta con una gran antigüedad en comparación a las otras 2 mencionadas, en otras palabras cuenta con clientes fieles los cuales tienen la mentalidad de que en esta bodega los productos son de calidad y están a un precio económico, las otras 2 bodegas son mucho más pequeñas y llevan menos tiempo por ende este factor si representa una amenaza importante.

La amenaza de productos sustitutos, es un factor referido a nuevos productos los cuales puedan suplantar a los ya existente, sin embargo, en el caso de estas 3 bodegas que se dedican a la comercialización de productos domésticos, de limpieza y de cocina, el nivel de amenaza es sumamente alto, puesto que son productos con los que se puede encontrar con una gran cantidad de variaciones, de diversas marcas y en muchas tiendas, ya sean pequeñas o grandes empresas, por lo que el nivel de amenaza es alto y dependerá de la organización el poder contar con una adecuada estrategia para hacer frente a dicha amenaza.

La rivalidad hace referencia al nivel competitivo existente entre un conjunto de empresas, es decir las estrategias que estas emplean, el nivel de diferenciación que

existe entre los productos o el servicio que estas ofrecen; en el caso de estas 3 bodegas el nivel competitivo es sumamente bajo puesto que estas bodegas trabajan de forma similar con una cartera de productos ofrecidos similares entre ellos, no cuentan con una estrategia de diferenciación de productos o de atención, cuentan con los mismos servicios y no se brinda un catálogo de productos muy distinto, todos son orientados a productos del hogar, bebidas alcohólicas y productos de limpieza.

El entorno general de estas 3 bodegas se analizó empleando el método PESTEL (Político, Económico, Socio-Cultural, Tecnológico, Ecológico y Legal), el cual según Martínez (2018) es un complejo método usado por organizaciones para poder ubicar su posición dentro del entorno del mercado, es decir estudiar tanto su entorno interno como externo y relacionarlo entre sí.

El entorno político en el país es un factor de constante incertidumbre, las personas que eligen a sus representantes políticos se encuentran constantemente en desacuerdo con las acciones de estos y las decisiones que estos toman en el poder ejecutivo legislativo, el entorno político que afecta a todo el país, tanto a las empresas como a las personas, y contando con lo que está sucediendo en la actualidad, es decir el cierre del congreso que, si bien es alabado por la mayoría, existe una minoría la cual está en desacuerdo, este factor puede llegar a traer repercusiones en el país las cuales pueden llegar a afectar a estas pequeñas empresas del rubro bodegas.

En cuanto al entorno económico, Perú está cursando por un periodo de crecimiento económico, el cual es velado por el Banco Central de Reserva del Perú, el cual su principal objetivo es la estabilidad económica de la moneda, esta situación representa una temporada de tranquilidad económica para el país, además de conllevar

el desarrollo económico, por ende, esta situación es beneficiosa para las 3 bodegas que se están investigando. Por otra parte, cabe señalar que en el transcurso de esta investigación el mundo sufrió las consecuencias de una pandemia, deteniendo el crecimiento económico sostenible que se estaba presentando en el país, deteniendo las actividades de diversas empresas.

En el aspecto socio cultural, el país se encuentra en un periodo de inclusión en el que se busca poder brindar un entorno agradable para cada miembro de la sociedad sin que estos se sientan discriminado de alguna forma, también se cuenta con una cultura que busca priorizar la salud frente a cualquier otro aspecto de desarrollo personal como el aspecto laboral o económico, para esto se han implementado diversas normas que deben de seguir las personas y las empresas para poder seguir desarrollando sus actividades de manera normal.

En el ámbito tecnológico, en Perú se encuentra en vías de desarrollo en todos los aspectos esto incluye el aspecto tecnológico lo cual representa una mejora en la tecnología que está ingresando a Perú, esto hace énfasis al desarrollo tecnológico de las comunicaciones y el sistema de las redes sociales, implementando diversos medios de pago virtual, evitando la necesidad de utilizar dinero físico y de diversos servicios delivery que son muy comúnmente usados por otros países; cabe destacar la necesidad de diversas empresas por poder adaptarse a las nuevas normas establecidas por el estado, realizando investigaciones para poder proteger a sus trabajadores y a sus clientes habituales de una posible amenaza a la salud de los mismos.

Con respecto al ámbito ecológico, en la actualidad Perú se encuentra en la búsqueda de cuidar el medio ambiente, no solo este país sino la gran mayoría, para

este propósito es que han nacido un conjunto de leyes que buscan el cuidado del planeta, para poder desarrollar esta nueva cultura se han implementado ideas como la gestión de residuos que hace referencia a la manera en que las organizaciones utilizan los desechos que en principio no se emplean en el desarrollo de las actividades laborales y solo son desechados perdiendo la oportunidad de poder utilizar el reciclaje en sus empresas.

En el ámbito legal, el poder legal de estado peruano ha hecho un enfoque en aquellas organizaciones que no cuentan con una formalización y evitan el pagar impuestos, lo que genera una puntuación negativa y para aquellos colaboradores que no cuentan con los beneficios de ley a pesar de realizar una ardua labor, cabe mencionar que durante el desarrollo de la investigación se promulgaron diversos decretos legislativos con la finalidad de hacer frente a la pandemia, entrando en un estado de emergencia en todo el país.

Un mayor número de empresas genera una nueva competencia en el mercado en la cual estas nuevas empresas tienen que estar dispuestas a poder resaltar frente a otras, y deberán de conseguir esto a través de la aplicación de diversas estrategias que le permitirán ser destacadas frente a otras MYPE ganándose de esta manera un lugar en el mercado tan competitivo que se presenta en la actualidad. En este caso la investigación presentada, se centró en aquellas MYPE del rubro bodegas ubicadas en el sector de la avenida Chulucanas del distrito de veintiséis de octubre, teniendo como limitantes la avenida Grau y la avenida circunvalación, en este distrito se encuentra un gran número de bodegas las cuales suelen ser familiares, por lo cual es realmente importante para todas aquellas familias que cuentan o están pensando en crear una MYPE con este rubro tener en cuenta 2 conceptos muy importantes.

Se puede partir por la gestión de calidad, la cual es un proceso complicado incluso para empresas pequeñas, en el caso de las bodegas se sabe que al ser unas micro empresas formadas habitualmente por familias las cuales solo necesitan un sustento económico el cual les sea rentable les es muy difícil el contar con ciertos criterios de calidad, sin embargo la aplicación de un sistema de gestión de calidad es de suma importancia puesto que como se ha podido evidenciar la implementación de un sistema puede llegar a hacer una gran diferencia en una MYPE puesto que esta se llegaría a centrar en objetivos y además no solo se encargaran de entregar un producto de calidad sino que brindaran un servicio al cliente de calidad y esto representaría una ventaja competitiva considerable en consideración de las otras MYPE.

Siguiendo con la gestión de calidad, se cuenta con que existe una Organización Internacional de Estandarización o más conocida por sus siglas en inglés como ISO o normas ISO, esta organización se encargada de implementar un conjunto de parámetros para que las MYPE puedan establecer una correcta gestión de calidad, es decir es un sistema de gestión de calidad que ofrece un conjunto de normas y de principios los cuales se debe de seguir puesto que estas normas tienen una capacidad inigualable para adaptarse a MYPE que se dediquen tanto a la producción de bienes o a la comercialización de estos, entre otros sectores económicos que se puede mencionar como la prestación de servicios, etcétera.

En la actualidad, debido al apogeo existente por parte de la creación de un gran número de MYPE, las cuales representan una mayor competencia en el mercado es necesario que todas las MYPE busquen una manera de resaltar o buscar alguna forma de ganar un valor agregado frente a otras organizaciones, por lo que la aplicación de un sistema de gestión de calidad debe de ser primordial y lo primero a tomar en cuenta,

puesto que este no solo mejorara la calidad de los productos, sino que buscara encontrar cada error o procedimiento innecesario dentro de la organización para poder perfeccionar todo el sistema que se maneje en la organización, puesto que la gestión de calidad no solo se centra en el producto final, esta busca crear un sistema perfeccionado en la organización.

Un estudio realizado por el INEI (2015) evidencian que solo el 1% de las empresas en Perú cuenta con un sistema de gestión de calidad, lo cual es algo alarmante puesto que solo 1329 empresas cuentan con un certificado de calidad ISO y se existe un total de 1 382 899 empresas en Perú, es decir que todas las empresas restantes no cuentan con un certificado ISO la cual como se había mencionado es una organización encargada de promover normas de calidad y no solo de calidad dentro de las empresas sino que también cuenta con ciertas normas que involucran la conservación del medio ambiente entre otros ámbitos.

A través de este dato se cuenta que un grupo muy selecto de organizaciones cuenta con un sistema de gestión de calidad, y todas las otras empresas que no cuentan con uno ponen en riesgo su fiabilidad en cuanto a la calidad de sus procesos y su promoción de la vida, puesto que como sabemos esta organización internacional busca la promulgación de una cultura ambiental por parte de las empresas, lo cual en el Perú se está fomentando y creando campañas de sensibilización sobre este aspecto. (INEI 2015)

La otra variable que se investigó fue la de control de inventarios, el cual en empresas grandes suele ser algo muy normal lo que le permite a estas organizaciones saber cuántos bienes han vendido y además le permiten no llegar a perder el material

que no llega a ser utilizado puesto que estas llevan un control adecuado de todo las materias primas con las que cuentan para poder fabricar los bienes, en el caso de una empresa dedicada a la producción, sin embargo en el caso de una empresa dedicada a la comercialización también es importante llevar un control de inventarios puesto que este le permitirá saber con cuantos bienes cuenta en stock y además le permitirá prever cualquier tipo de posible vencimiento de los bienes.

Con respecto a las MYPE se cuenta con una realidad que es realmente alarmante puesto que de todas las empresas en Perú solo el 57.7% de estas cuentan con la utilización de un sistema de control de inventarios, siendo en su gran mayoría grandes empresas, sin embargo, se cuenta con un 40.8% que no utiliza un sistema de control de inventarios y otro 1.5% que indica no conocer ningún sistema de control de inventarios. (INEI, 2015)

Gracias a estos datos se puede evidenciar que las MYPE se encuentra entre ese 40.8% que no utiliza un sistema de control de inventarios y el 1.5% que no conoce ningún tipo de sistema de control de inventarios lo cual lleva a la conclusión que las MYPE en Perú no usan ningún sistema de control de inventarios y lo peor de este caso es que algunos no conocen lo que se refiere con un control de inventarios ni la importancia de estos, esto lleva a graves consecuencias como la falta de espacio en el almacén, las constantes pérdidas o robos dentro de la organización y los clásicos productos dañados que suelen pasar desapercibidos.

En un estudio realizado se revelo que los principales problemas de las empresas que no cuentan con un control de inventario para poder almacenar y controlar sus insumos son la falta de espacio que se presenta en un 75.4% de las empresas, el

siguiente es el robo de estos insumos o productos representado con un 14.6%, luego se presentan los productos dañados lo cual perjudica a un 13.4% de las empresas en el Perú, luego tenemos a los requisitos específicos de las cargas por ejemplo la temperatura, humedad, etcétera. Este es representado con un 7.7%, el 2.2% indica que se presentan costos altos y el 0.4% de las empresas se comenta de otros inconvenientes sufridos (INEI 2015).

Estos datos que se presentan a través de los estudios realizados son situaciones que se pueden llegar a presentar en cualquier MYPE si esta no lleva un correcto sistema de control de inventarios, se debe recordar que las MYPE al ser la categoría más pequeña de las empresas, sufrir los altercados antes mencionados pueden llegar a representar grandes pérdidas para estas empresas que son tan importantes en Perú, por esta razón el que las MYPE no cuenten con un sistema de control de inventario es un peligro para las mismas y representa un problema para nuestra sociedad puesto que si se presentan estos problemas de manera consecutiva dentro de una MYPE esto los puede llevar incluso al cierre de la misma puesto que la pérdida del dinero hará que esta no pueda seguir solventándose.

Si bien es necesario contar con un sistema de control de inventarios también es muy importante saber cómo optimizarlo, en la actualidad existen diversas herramientas que pueden ayudar y servir al momento de realizar este control de los inventarios de una MYPE puesto que como se sabe en la actualidad se enfoca en una era digitalizada, la cual se centra en la búsqueda de software que ayude a las personas a hacer sus tareas de forma más sencillas y más rápido.

Cabe resaltar que cuando se habla de la optimización del sistema de control de inventarios, este ayudara en cada área de la MYPE en la que se esté trabajando puesto que contar con un inventario bien optimizado podrá permitir tener un mayor número de ganancias y principalmente ayudara a reducir una gran parte del número de pérdidas del mismo, puesto que como se sabe la falta de un sistema de control de inventarios podría llegar a ser perjudicial para una MYPE. De acuerdo a la situación anteriormente descrita se ha enunciado el problema como ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y el Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas ubicadas en la Av. Chulucanas distrito Veintiséis de Octubre, 2020?

Con la finalidad de desarrollar la investigación de manera objetiva se ha decidido establecer como objetivo general: Describir la Gestión de Calidad y el Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, 2020. Para poder desarrollar este objetivo general se ha establecido como objetivos específicos:

(a) Definir los principios de Gestión de Calidad en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, 2020

(b) Identificar los sistemas de Gestión de Calidad en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, 2020

(c) Describir los sistemas de Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, 2020

(d) Determinar la optimización del Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, 2020

La justificación teórica según Toyos & Massafra (2015) consideran que una investigación se realiza con el objetivo de brindar la información necesaria sobre el tema investigado con el fin de mejorar un aspecto de la situación o conjunto de situaciones que se puedan presentar en el área la cual se realiza. Esta investigación se justifica de manera teórica porque describe algunos de los aspectos más importantes de 2 variables de suma importancia para los negocios, las cuales han sido la gestión de calidad y el control de inventarios en las bodegas; además de la utilización de diversas fuentes primarias y secundarias de información como base de datos.

La justificación práctica, según Villafuerte (2015) una investigación debe de buscar satisfacer una necesidad que presenta un determinado lugar o compañía, puesto que con la información brindada a través de la investigación se buscara mejorar aquellos aspectos que se deban mejorar. Esta investigación se justifica de manera práctica puesto que la necesidad de mejorar la gestión de calidad de las diversas micro y pequeñas empresas que existen en Perú. También ayudó a la mejora de los métodos de gestión de calidad a través de la aplicación de la información obtenida sobre el control de inventarios y optimización para poder aplicarla de manera asertiva, permitiéndole al micro y pequeño empresario ser pionero en la aplicación de esta.

La justificación metodológica para Toyos & Massafra (2015) toda investigación deberá de seguir una metodología previamente establecida, en el mejor de los casos deberá de ser una metodología científica, es decir que haya sido diseñada con el fin de poder realizar la investigación de manera ordenada y siguiendo un conjunto de pasos que le permitan al investigador guiar su investigación por un camino de orden y de credibilidad de la misma, puesto que es lo que una investigación busca. La presente tesis se justifica de manera metodológica puesto que cuenta con una

elaboración realizada a través de un método científico, el cual busca la realización correcta y acertada de investigar, además esta aceptada por organizaciones supervisoras la cual da la credibilidad suficiente al momento de la realizar la investigación. Por otro lado, la investigación ha seguido a investigaciones anteriores además de buscar fuentes de información primaria y secundarias que sean aceptadas por la comunidad científica.

La justificación social según Aliata, Sessa & Silvestri (2016) toda investigación científica busca tener un impacto social positivo para la sociedad donde se realizó, además deberá de contribuir expresando los resultados y conclusiones de la investigación, con la finalidad de poder ofrecer recomendaciones frente a la problemática encontrada. Esta investigación se justifica de manera social puesto que busca expresar el punto de vista del investigador frente a la problemática que se encontró dentro de una sociedad, además de esto se brindara un conjunto de recomendaciones y conclusiones que se basaran en diversas fuentes científicas que respaldaran la información, toda esta información será publicada con el fin de poder ayudar a solucionar la problemática encontrada en la comunidad.

La justificación profesional según Villafuerte (2015) la investigación debe de motivar al investigador a poder desarrollar todas las habilidades centradas en la obtención de información que se necesiten, buscando así su desarrollo personal y profesional, no deberá de ser realizado solo con el fin de cumplir con la investigación, es decir por obligación o como requisito para obtener un grado profesional en una universidad u otro centro de estudios. La presente investigación se justifica de manera profesional puesto que el investigador, utilizo y aprendió habilidades que le permiten desarrollar la presente investigación, además de habilidades de síntesis de la

información; obteniendo un desarrollo profesional y personal. Además de esto la investigación se está realizando con la motivación de poder brindar toda la información necesaria sobre la problemática anteriormente mencionada y no por una cuestión de obligación; por otra parte, se emplearon los documentos necesarios para el desarrollo adecuado de esta investigación.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva:

- Delimitación Temática: En la investigación se ha descrito las variables Gestión de Calidad y Control de Inventarios.

- Delimitación Psicográfica: La característica en común fueron las microempresas rubro bodegas

- Delimitación Geográfica: La investigación se desarrolló en la Av. Chulucanas (desde la Av. Grau hasta la Av. Circunvalación) Distrito Veintiséis de Octubre.

- Temporal: El periodo fue a mediados del año 2020, los meses junio y julio.

Entre los resultados más relevantes de los principios de gestión de calidad el 86.76% de los clientes aseguro que logro encontrar lo que necesitaba entre los productos que ofrecía la organización, 85.71% de los trabajadores conocen cual es el proceso de adquisición de los productos. En la dimensión de sistemas de gestión de calidad el 71.43% de los trabajadores aseguran contar con una infraestructura adecuada para desarrollar sus labores, el 57.14% indica que se han planteado la utilización de un sistema de gestión de calidad y conocen los puntos débiles de la empresa.

Con respecto al control de inventarios se obtuvo como resultado que el 71.43% de los colaboradores aseguran realizar registros de los productos con los que se cuenta

en la organización además de tener una persona encargada de contabilizar el almacén, el 57.14% indica que se realizan conteos periódicos del almacén. En la dimensión de optimización de inventarios el 61.76% de los clientes aseguran que la entrega de los productos es rápida y el 57.14% de los trabajadores aseguran que han contado con productos en stock que no se han logrado vender y que se han presentado situaciones en las que no se contaba con el producto que solicitaba el cliente.

Por otra parte, se determinó como principales conclusiones que las bodegas logran satisfacer las necesidades de sus clientes al entregarles el producto que estos buscan, además cuentan con trabajadores con conocimientos sobre la adquisición de los productos; además de contar con la infraestructura adecuada para desarrollar las labores y el planteamiento de la utilización de un sistema de gestión de calidad. Con respecto al control de inventarios se logró identificar que se realizan conteos periódicos de los productos con los que cuentan, además de poder brindar una entrega rápida de los productos, sin embargo, se presentan algunas situaciones de demasiado stock o sin el abastecimiento suficiente.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Gestión de calidad:

Illesca (2017) en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador presenta su tesis para la obtención del título profesional de ingeniería comercial denominada *“Diseño de un plan de negocio “Minimarket Carmita” en el Cantón Cabucal provincia del Cañar”* El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel es cuantitativo y de diseño experimental. Esta investigación tiene como objetivo general *“Establecer un estudio del plan de negocio “Minimarket Carmita” para mejorar el servicio de embutidos, cárnicos, productos de primera necesidad, de limpieza, de cuidado personal y con el nuevo servicio de cafetería para satisfacer las necesidades del mercado actual del cantón Suscal”* El autor presenta como conclusión que se logró determinar la incidencia del impuesto a la renta en los servicios digitales de los no domiciliados en el Perú, a través de la normatividad vigente.

Dutasaca (2016) en la Universidad de Guayaquil presenta su tesis previa a la obtención del título de licenciada en publicidad y mercadotecnia denominada *“Análisis de mercado de productos OTC en Minimarkets A y AA del norte de Guayaquil para la implementación de estrategias de distribución para el repelente Bassa”*. El desarrollo de la investigación tendrá dos enfoques distintos: Cualitativo y cuantitativo, con el fin de recolectar los resultados necesarios. Tuvo como objetivo general *“Distribuir el repelente Bassa en las tiendas A y AA ubicadas en Urdesa, Miraflores, Ceibos y Vía a la Costa de la ciudad de Guayaquil a través de un plan básico de distribución.”*

La autora presenta como conclusión de su investigación que, de las 32 tiendas investigadas, el 100% de estas ofrecen a sus clientes productos OTC de aseo personal, 27 de ellas que equivalen al 83% ofrecen a sus clientes productos cosméticos OTC y 19 minimarkets (58%) venden medicamentos OTC en sus establecimientos.

Jiménez (2019) en la Universidad Central del Ecuador presenta su tesis de titulación previo a la obtención del título de Ingeniería en Finanzas denominada *“Estudio financiero para mejorar la Competitividad y Rentabilidad de la microempresa “Minimarket Divino Niño”, mediante un modelo de Gestión a desarrollarse en la ciudad del D. M. de Quito”*. Se aplicó el método analítico, el método deductivo que partirá de situaciones de carácter general para identificar aspectos de índole particular. Se presenta como objetivo general *“Presentar un estudio financiero que refleje la situación real de “Minimarket Divino Niño y proponer un modelo de gestión de un plan de expansión que contribuya al incremento de las ventas y la rentabilidad”*. Se concluye que no existe una coordinación adecuada entre las adquisiciones y las ventas, los pedidos no se planifican y se realizan únicamente en base a la experiencia.

Rodríguez (2017) en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote sede Trujillo presenta su tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración denominada *“Caracterización de la Gestión de Calidad y el Financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas de la urbanización los granados del distrito de Trujillo, año 2016”* El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general *“Determinar las principales características de la Gestión de calidad y el Financiamiento de las Micro y pequeñas*

empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016” obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los empresarios: Poco más de la mitad (60%) de empresarios tienen de 31 a 43 años, son de sexo femenino y tienen grado de instrucción secundaria (70%). Respecto a las MYPE: Más de la mitad (70%) de MYPE son formales y casi la totalidad permanecen en el sector y rubro de 0 a 3 años.

Salazar (2016) en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote sede Huaraz presenta su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración denominada “*Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Promoción de Ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) del distrito de Huaraz, 2016*” El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel es cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general “Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) en el distrito de Huaraz, 2016”.

Sabino (2018) en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Tingo María presenta su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración denominada “*Gestión de la Calidad con el uso de la Competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017.*” La investigación es del tipo descriptivo, con un estudio muestral de 12 micro y de pequeñas empresas. Esta investigación tiene como objetivo general

“Determinar la Gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y de pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017” Los resultados obtenidos en la investigación son los siguientes: Respecto a las edades de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas, el 59% sobresale en el grupo comprendido entre las edades de 31 a 50 años.

Flores (2019) en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote presenta su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración denominada *“Gestión de Calidad y Fidelización del cliente en las MYPE rubro abarrotes del mercado las Capullanas de Piura, año 2019”*. Se empleó la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativa, diseño no experimental y corte transversal. Presenta como objetivo general “Determinar las características que tiene la gestión de calidad y fidelización del cliente en las MYPE rubro abarrotes del mercado Las Capullanas de Piura, año 2019”. Se concluyó que las Ventajas de implementar un sistema de gestión de calidad en las MYPE investigadas son; Mejora de la satisfacción del cliente, aumento de la eficiencia y reducción de costos, incremento de la rentabilidad económica, potenciación de la imagen positiva de la empresa, así mismo el crecimiento de la coordinación interdepartamental.

Puelles (2019) en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote presenta su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración denominada *“Propuesta de mejora de la Competitividad como factor relevante para la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas, de la urbanización Cáceres, del distrito de Miraflores, provincia de Piura, departamento de Piura, 2018”*. La metodología comprende el tipo de investigación descriptivo, el nivel de investigación será cuantitativo, el diseño de investigación se realizará con un

diseño no experimental – transversal. Presenta como objetivo general “Proponer las mejoras de la competitividad como factor relevante para la 12 gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas, de la urbanización Cáceres, del distrito de Miraflores, provincia de Piura, departamento de Piura, 2018”.

Se concluye con respecto a los factores relevantes de la competitividad que inciden en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro bodegas son las cinco fuerzas de Porter, estas son fuerzas trascendentes puesto que ayudaran a descubrir nuevas formas de competir en el sector teniendo en cuenta que todo mercado es único y tiene su propia estructura. Se concluye que en muchas de la MYPE del sector comercio rubro bodega del distrito de Piura no se utiliza herramientas de gestión de calidad en la MYPE.

Timaná (2020) en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote presenta su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración denominada “*Gestión de Calidad y la Innovación en las MYPE, rubro bodegas del AA. HH los almendros de Castilla - Piura, 2020*”. Se empleó la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Se presenta como objetivo general “Conocer la gestión de calidad y la innovación las MYPE rubro bodegas del AA. HH Los Almendros de Castilla – Piura, 2020”. Se concluyo con respecto a los elementos de Gestión de Calidad en las MYPE se conoció que los clientes en su mayor parte opinan que las bodegas tienen adecuada y agradable estructura logrando su comodidad, al igual las estrategias y promociones que brindan; en su mayoría consideran que el personal se enfoca en el cliente brindando una atención inmediata y conociendo sus necesidades.

2.1.2. Variable Control de inventario

Torres (2015) en la Universidad Panamericana sede de México presenta su tesis para obtener el título de licenciatura en administración y mercadotecnia denominada “*El impacto de las tiendas de conveniencia frente a las tiendas de abarrotes en el distrito Federal*”. El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel es cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general “Demostrar el impacto que actualmente están enfrentando las tiendas de abarrotes con las tiendas de conveniencia y a partir de ello diseñar una estrategia para fortalecer a las tiendas de abarrotes”.

Se llegó a la conclusión que las tiendas de abarrotes se vuelven competencia de grandes cadenas como OXXO y Bodega Aurrera en donde se ven desarmadas frente a estos gigantes. Estas cadenas (OXXO, Aurrera, 7Eleven, entre otras) tienen la posibilidad de negociar con los distribuidores principales lo cual las lleva a conseguir mejores precios que una tiendita, aunado a esto han desarrollado fuertes estrategias de precios e importantes inversiones en nuevas tecnologías, lo que implica costos más agresivos.

España (2019) en la Universidad Técnica de Babahoyo presenta su tesis previa a la obtención del título de ingeniera comercial denominada “*Creación de un Minimarket en la Parroquia La Unión del Cantón Babahoyo*”. En la que se aplicó la metodología descriptiva y para validar la idea de negocio se empleó la metodología Canvas. Presenta como objetivo general “Presentar una propuesta viable que permita brindar un servicio de oferta de productos básicos para el hogar en un Minimarket en la Parroquia Rural La Unión”. Se determinó una factibilidad técnica por la facilidad

de acceso a los equipos, productos y demás recursos que intervienen en el negocio. De igual forma el diagnóstico financiero determinó un resultado adecuado puesto que existe una tasa interna de retorno de la inversión del 54% que está muy por encima de la tasa de descuento que es del 12%.

Arias & Ube (2018) en la Universidad de Guayaquil presenta su tesis como requisito para optar por el título de contador público autorizado denominada “*Diseño de modelo administrativo para fortalecer gestión de inventarios en Minimarket 220*”. Presenta una metodología documental porque se analiza e interpreta datos primarios y secundarios de fuentes impresas y digitales. Presenta como objetivo general “Diseñar procesos administrativos para el fortalecimiento del control de inventario en el área de almacenaje en el Minimarket 220 para optimizar su rentabilidad, en el segundo semestre del año 2017”. Se concluye la evidencia de la falta de control en el área de almacenaje, donde no existe un registro de entrada y salida de existencia, no se hacen ningún reporte y menos conteo físico de inventario, lo que provoca que los productos se lleguen a expirar o se realizan compras indebidas.

Piscoya (2015) en la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo de la sede Chiclayo presenta su tesis para optar el título de: licenciado en administración de empresas denominada “*Propuesta de un Plan de Negocios para la creación de un minimarket en la provincia de Ferreñafe*”. El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel es cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general “Determinar la Viabilidad de creación de un minimarket en la provincia de Ferreñafe”.

Se comprobó la existencia de demanda insatisfecha y se decidió abastecer al 15 % de la población que conforman esta demanda. La elaboración del estudio técnico contribuyó a determinar los factores necesarios tanto humanos como técnicos para la instalación y operación del local comercial, aspectos como son el tamaño y la localización de la empresa, los procesos de comercialización y la maquinarias y equipos requeridos. En lo concerniente a la inversión, se determinó el requerimiento total, el cual será financiado el 35% con un préstamo financiero del Banco de Crédito, y el 65% de capital propio.

Castillo (2019) en la Universidad Cesar Vallejo presenta su tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración denominada “*Gestión de Inventarios para mejorar la Atención al cliente en el Minimarket variaditos Chiclayo - 2018*”. La metodología se basó en un estudio de tipo aplicada con diseño pre experimental se utilizó como técnica de recolección la observación directa, la encuesta. Presenta como objetivo general “*Determinar en qué medida la gestión de inventarios mejora la atención a los clientes del Minimarket variaditos Chiclayo - 2018*”. Se determinó la medida en que la gestión de inventarios permitió mejorar la atención a los clientes del Minimarket Variaditos, teniendo como resultado una frecuencia de media y desviación estándar, en un -0.08333 y 14.42, respectivamente.

Quispe (2018) en la Universidad Peruana Unión presenta su tesis para optar el título profesional de contador público denominada “*Propuesta de Control de Ingresos y gastos del Minimarket Deicy Cusco, 2018*”. Cuenta con diseño descriptivo, pues, permite observar y describir el comportamiento del área a informar, sin influir sobre él de ninguna manera. Presenta como objetivo general “*Proponer la implementación de un sistema de control de ingresos y gastos en la empresa Minimarket Deicy durante*

el año 2018”. Se concluyo que la implementación del sistema de automatización computarizada de control de ingresos y egresos, nos permitirá, el correcto control de ingresos, que permitirán ver de manera más clara, las utilidades de la empresa y nos permitirá el correcto control de egresos.

Tsukamoto (2020) en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote presenta su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración denominada “*Caracterización de la Competitividad y Calidad de Servicio de las MYPE rubro abarrotes de la urbanización magisterial Piura, año 2017*”. Emplea una metodología tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, con corte transversal. Presenta como objetivo general “Determinar las principales características de la competitividad y calidad de servicio en las MYPE rubro abarrotes de la Urbanización Magisterial, Piura 2017”.

Se concluye que los principales factores de competitividad que están más vinculados con las MYPE seleccionadas, son los recursos tecnológicos, innovación y capacidad directiva; teniendo estos tres factores un mayor porcentaje de acuerdo a los resultados obtenidos.

Santos (2016) en su tesis de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote denominada “*Los mecanismos de Control Interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los supermercados de la ciudad de Piura en el año 2015*”. El tipo de la investigación es descriptiva tiene nivel es cuantitativo y de diseño no experimental. Esta investigación tiene como objetivo general “Describir los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los supermercados de la ciudad de Piura en el año 2015”.

Se concluye que los supermercados ubicados en la ciudad de Piura, cuenta con administradores del sexo masculino en su mayoría, su edad fluctúa entre los 41 y 60 años, vienen ocupando el puesto de administrador entre los 6 y 10 años y el grado de instrucción es de Licenciado.

Saavedra (2018) en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote presenta su tesis para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas denominada “*Caracterización de la Competitividad y el Benchmarking en las MYPE rubro bodegas del AA. HH Nueva Esperanza (Piura) año 2017*” La metodología es de tipo La investigación es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental y corte transversal. Propone como objetivo general “Determinar las características que tiene la competitividad y el benchmarking en las MYPE rubro bodegas del AA. HH Nueva Esperanza año 2017”. Se concluye en cuanto a los factores de la competitividad se llegó a identificar que la calidad de producto y servicio es el factor principal en las MYPE puesto que les permite brindar servicios de calidad a sus clientes, así como también ofrecer productos que satisfagan sus expectativas.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de Calidad:

La gestión de calidad cuenta con dos términos, el primero es gestión el cual según Cortés (2017) se define como un conjunto de actividades o proyectos planificados con el fin de llegar a lograr un objetivo específico, estas acciones están relacionadas entre sí, por ende una dependerá de la otra, en el caso empresarial se puede ver como las actividades que realiza la empresa para poder llegar a lograr sus objetivos que fueron anteriormente planeados, en una organización se cuenta con

diversas áreas las cuales realizan diferentes trabajos pero estas acciones tienen el mismo fin, a esto se refiere cuando se menciona que las acciones están relacionadas entre sí para poder lograr un objetivo puesto que esta funciona como un sistema en el cual se deben tomar los diversos aspectos de cada área perteneciente a este sistema.

El otro término es calidad, el cual, para Durán (2015) se define como un actuar de excelencia, es decir que destaca en comparación con otros, cuando se habla de un producto de calidad, directamente se relaciona con algo de buena calidad es decir de excelencia, tanto diseño como en el sentido funcional y en la duración del mismo.

Si se fusionan estos dos términos, se obtiene que la gestión de calidad, es aquel conjunto de acciones y proyectos los cuales son realizados con calidad para poder obtener u ofrecer un bien o servicio de calidad, por ejemplo, una empresa de producción que aplique la gestión de calidad, todos sus procesos deberán de ser de excelencia, desde la selección del personal, las funciones que estos realicen, la elaboración del diseño del producto, la realización de los procesos, la evaluación de los mismos, hasta el desarrollo del mismo producto o servicio, y por ende el producto debe de ser de calidad, con una excelencia destacable frente a otros productos sustitutos.

2.2.1.1. Principios De Gestión De Calidad:

En la actualidad existen un total de ocho principios relacionados con la gestión de calidad, López (2015) brinda su interpretación de tres de estos:

- **Enfoque al cliente:** Es importante para las organizaciones brindar una atención especial al cliente, no se refiere a la atención al cliente, sino a prestar atención a las necesidades de estos, puesto que como sabemos las necesidades suelen variar constantemente, puesto que estas dependen de los clientes y para una empresa lo más

importante debe de ser poder satisfacer las necesidades de sus clientes, porque de estos depende la demanda de los productos ofrecidos por la organización. Es decir, se debe de brindar la atención suficiente a las nuevas necesidades de los clientes, puesto que de estos dependerá la rentabilidad de la empresa.

- **Liderazgo:** Este principio es de suma importancia para la empresa puesto que este está ligado a la pirámide u organigrama que se presente en la organización, si no existe liderazgo por las partes que tienen a cargo a un grupo de colaboradores, este organigrama será ignorado y por ende afectara de manera negativa a la empresa, con liderazgo no solo se refiere a ser una voz de mando, es decir a dictar ordenes, también hace referencia a una persona que es capaz de dirigir a un grupo de personas a un objetivo y que estas personas le sigan por voluntad propia, no por obligación.

- **Participación de personal:** El personal de una empresa siempre debe de estar motivado por eso es muy importante que se creen programas de motivación o se estudien formas para hacerlo, una manera muy usada es la de utilizar incentivos económicos y también las empresas que te ofrecen líneas carrera dentro de esta, es decir te ofrecen un mejor puesto dependiendo del esfuerzo que realicen. Este principio está relacionado con el anterior puesto que parte del liderazgo es motivar a las personas que se tiene a cargo. Se debe mantener presente que los colaboradores son los que representan a la empresa, son los que interactúan directamente con los clientes, por ende, es necesario que se encuentren motivados para realizar sus labores.

Según González (2017) interpreta los siguientes principios:

- **Enfoque basado en procesos:** Se relaciona directamente con la creación y división de la empresa, puesto que en algunas de estas existe la división por

departamentos los cuales se encargan de realizar diversos procesos, sin embargo, este principio propone la división por procesos, es decir dedicarse a usar los recursos de la empresa a realizar las actividades a las cuales están destinados, no dividir estos recursos en las distintas áreas.

- **Enfoque de sistema de gestión:** Todos los procesos que realice la empresa deberán de ser relacionados entre sí, puesto que deben de ser tratados como un sistema en el cual cada uno de los procesos debe de relacionarse con todos los otros, y todos los procesos deben de ser relacionados con los objetivos estratégicos y metas que se ha planteado la empresa. Es decir, la empresa debe de ser un sistema donde todos los procesos que se realicen cumplan con los objetivos que se han propuesto alcanzar, estos procesos deberán de ser gestionados, controlados y evaluados, además dependiendo del proceso si se encuentran fallas deben de ser reportadas y registradas con la finalidad de conseguir una serie de registros y antecedentes enfocados a las mejoras de los procesos, lo que le permitirá a una organización tener un enfoque de mejora de sus procesos y de constante desarrollo.

- **Mejora continua:** Este término se debe aplicar a toda la empresa, ya sea a sus miembros como a los procesos que se dan dentro de esta, también se refiere a la maquinaria usada, es decir a todo el entorno interno y externo de la organización, cuando se menciona a la mejora continua se debe entender como un proceso sin fin, siempre habrá una manera de mejorar o de perfeccionar un proceso, por esta razón es importante analizar e identificar cada tipo de anomalía existente dentro de los procesos o materiales que se usan en estos o incluso en el mismo personal que los realiza, esto con el fin de poder actuar y llegar a una solución, entiéndase el término “solución” como una mejora de este proceso.

Para González & Arciniegas (2016) la interpretación de los siguientes principios es la siguiente:

- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Cada hecho en la organización o situación de conflicto debe de ser analizada y buscar una solución que se pueda proyectar a un futuro, es decir buscar una solución la cual pueda ser utilizada en caso de que la situación se presente de nuevo. Es necesario recordar que cada situación debe de ser analizada y controlada, puesto que cuando una situación de conflicto no es controlada esto conlleva a más conflicto llegando incluso a representar consecuencias negativas para la organización, llevándola al caos dentro de esta.

- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Para una empresa es muy importante tener una relación beneficiosa con sus proveedores puesto que esto solo representa consecuencias positivas para ambas partes, es necesario realizar alianzas con ellos para poder llevar una relación sana y rentable, puesto que no solo gana la empresa, una alianza también representa ganancias para los proveedores puesto que estos contarán con un comprador fijo y realizan una producción que se especialice en estos y por parte de la empresa contara con el apoyo de sus proveedores el cual representa beneficios como por ejemplo que los proveedores guarden o separen la compra de estos o que incluso los mismos proveedores al ser grandes empresas le puedan brindar algunos materiales como lo son refrigeradoras a sus clientes.

2.2.1.2. Sistemas De Gestión De Calidad:

Los sistemas de gestión de calidad se pueden definir como un complejo conjunto de pasos a seguir por las organizaciones para poder desarrollar una calidad en sus procesos, un sistema de gestión de calidad puede apoyarse de un modelo de

gestión de calidad, existe una gran variedad de estos últimos y suelen ser menos complejos que los sistemas de G.C. por ende suelen tener un coste menor en cuestión de recursos, sin embargo solo los S.G.C. cuentan con esta complejidad y abarcan a la totalidad de la empresa, asegurando de esta forma el correcto desarrollo de las actividades teniendo presente la calidad. Por ello a continuación se menciona a los 2 S.G.C. más aceptados a nivel mundial. (Peña, 2017)

- **Las normas ISO 9000:** Según Ayuso (2015) son un conjunto de pasos a seguir los cuales permiten llevar a cabo los procesos de la empresa con una calidad destacable, este sistema no solo se centra en el área operativa de la empresa, toma en cuenta todos los niveles, desde el entorno estratégico hasta el operativo, de esta forma se busca que la organización cuente con procesos de excelencia y con la maquinaria adecuada para realizar dichos procesos, este S.G.C. presenta una serie de indicadores para pedir la calidad de las organizaciones en sus procesos y la visión que la organización cuenta por parte de los clientes. Otro aspecto importante de este sistema es que cuenta con una certificación que les permite a las organizaciones contar con el prestigio de asegurar la calidad de su producto y servicios a sus clientes.

Los indicadores de calidad que presenta este sistema y lo utiliza como instrumento de medición esta la cobertura haciendo énfasis a la capacidad que tiene la empresa para cubrir la demanda que se presente en el mercado; la eficacia que significa como el producto puede satisfacer la necesidad del cliente; la valoración de ventas que representa el numero de ventas y aceptación del producto; la satisfacción al cliente hace referencia al nivel de satisfacción del cliente con la atención brindada en por la empresa y por ultimo la competitividad que hace referencia a las estrategias empleadas por las otras empresas en el mercado competidor. (Peña, 2017)

- **Sistema Europeo EFQM:** Este modelo según González (2016) se centra en la competitividad entre las empresas, porque la finalidad es que estas busquen la mejora total, a través de la autoevaluación, el modelo EFQM (Fundación Europea para Gestión de Calidad) nació en Europa y fue aprobado y aplicado por muchos de los países europeos puesto que este modelo buscaba la excelencia frente a otros competidores a través de la mejora de los aspectos mismos de la organización. Este sistema se caracteriza porque promueve mucho la evaluación dentro de la organización. El modelo EFQM promueve una autoevaluación crítica la cual debe de ser rigurosa en la organización, además debe de servir para poder detectar todas las fallas o procesos innecesarios de la empresa, para luego ser corregidos o si lo requiere el caso poder eliminar estas situaciones. En este modelo se encuentran 2 factores relevantes, los cuales son los agentes y los resultados:

Los agentes son también denominados como “Actores” haciendo referencia a que son los responsables de los hechos o resultados que obtiene la organización, este término abarca a los clientes, colaboradores, propietarios, proveedores, entre otros personajes que intervienen con la organización, y de estos depende en parte los resultados que obtenga en la empresa. El otro termino son los resultados que se obtienen de los agentes, en este caso el modelo EFQM busca identificar que situaciones logran obtener mejores resultados, para esto es necesario analizar los resultados y de quienes se obtienen. (González, 2016)

2.2.2. Control de Inventarios:

El control de inventarios, según Herz (2018) es el proceso que deben de realizar las organizaciones para poder disponer de estos dependiendo de cuál sea la necesidad

de la empresa. Es decir, como la misma terminología lo menciona es poder llevar un control, manejo y gestión de los inventarios de una empresa, para que esta no asuma situaciones problemáticas innecesarias, por ejemplo, es común que en algunas empresas dedicadas a la comercialización de productos, estos se pierdan o no se puedan encontrar con facilidad, lo cual representa una situación incómoda tanto para el colaborador de la empresa como para el cliente puesto que se genera una pausa entre la comunicación de ambos.

2.2.2.1. Sistemas de Control de Inventarios:

En la actualidad se pueden distinguir dos sistemas de control de inventarios los cuales son:

- **Sistema de inventario periódico:** Este según Cruz (2017) es un tipo de inventario muy usado por aquellas pequeñas y medianas empresas o aquellas que cuentan con poco colaboradores, puesto que la utilización de este tipo de sistema es barato puesto que no necesita la utilización de equipos tecnológicos ni de la utilización de software para poder ser usado, tampoco necesita la utilización de redes de internet o servidores, este tipo de sistema solo necesita el conteo físico de lo que cuenta la empresa en almacén, es decir cada periodo determinado de tiempo la empresa realiza un conteo a través del cual se identifica con cuantos productos se cuenta y a través de este proceso también se identifica cual es el costo de cada uno estos productos.

Es un sistema utilizado desde la antigüedad, estos periodos suelen ser mensuales, semestrales o anuales, dependiendo de lo que necesite la organización; este sistema es más sencillo para el administrador. Sin embargo, presenta un problema, la empresa no sabrá con que cuenta en su almacén hasta el día que se realiza el conteo

físico de los productos, además tampoco sabrá cuál es el coste de los productos que ha adquirido hasta que se realice nuevamente el conteo de los productos, este sistema funciona mejor en almacenes pequeños o en empresas que no cuenten con una demanda continua, sino una por temporadas o también llamadas por campañas.

- **Sistema de inventario permanente:** También es denominado perpetuo, este sistema para Sorlózano (2018) ofrece un control mucho más amplio del inventario de la empresa, puesto que como su mismo nombre lo dice es un inventario permanente el cual se encuentra actualizado en todo momento y no necesita la utilización del conteo físico, sino que utiliza programas los cuales llevan un conteo del inventario, todo producto que sea vendido se quita de inventario de manera automática, esta es una tarea que conlleva una inversión mayor, puesto que es necesario la implementación de equipos tecnológicos como computadoras, escaneado de códigos QR o de barras, etcétera. Además de ser necesario la compra de un servicio de internet puesto que este sistema funciona a través de servidores que se conectan con internet, sin embargo, en la actualidad se ha realizado la implementación de este tipo de metodologías en negocios pequeños, porque la tecnología ha mejorado y reducido los costos de este tipo de aparatos los cuales pueden ser adquiridos por negocios pequeños.

Se puede mencionar un ejemplo claro de este tipo de sistema es, el de aquellas empresas que ponen códigos QR a sus productos y todos estos deben de ser escaneados antes de ser vendidos, para que de esta manera el inventario se actualice y elimine ese producto que ha salido del almacén, en el caso de las devoluciones de igual manera se deberá de escanear el código para poder realizar un reporte de anulación de venta. Este sistema le es de gran ayuda a aquellas grandes empresas, las cuales les sería imposible realizar el proceso perteneciente al sistema de inventario periódico el cual consiste en

contabilizar de manera física cada producto cada cierto tiempo, este proceso sería algo muy trabajoso para la empresa y además representaría un gasto innecesario, por otra parte, estas grandes empresas suelen contar con almacenes de gran tamaño y es más útil este sistema que utiliza herramientas tecnológicas.

Para Monsalve (2018) se pudo identificar que la utilización de estos sistemas dependerá de la empresa en la cual sea aplicado, por ejemplo, el primer sistema de inventarios periódicos le sería de utilidad a aquellas organizaciones pequeñas las cuales no cuentan con un gran inventario y además no cuentan con el dinero suficiente para poder implementar un sistema de inventario perpetuo el cual requiere la instalación de un servicio tecnológico y hasta el servicio de internet. Por otra parte, este último sistema les servirá a aquellas grandes empresas multinacionales las cuales cuentan con capacidad de inversión mayor y se les hace más rentable la utilización e instalación de este sistema.

2.2.2.2. Optimización De Inventarios:

Cuando se menciona la optimización de inventarios según Moreno (2018) se refiere a la reducción de los costes del mismo, es decir a la reducción tanto del almacén como de aquellas situaciones donde la empresa no cuenta con suficientes productos en almacén. Es importante que las empresas busquen la optimización de sus inventarios puesto que la optimización para Arenal (2018) tiene los siguientes objetivos:

- **Se busca lograr en la organización una mayor agilización** al momento de entregar un producto, puesto que el inventario se encontrará ordenado de tal forma que los productos serán de fácil acceso en el almacén, además se sabrá exactamente con cuanta materia prima o productos se cuenta.

- **Se reducirán una gran parte de los costos del almacenamiento** de los productos puesto que la optimización de inventarios busca que la empresa adquiera solamente cosas que va a utilizar, evitando de esta manera la utilización de espacio del almacén con materias innecesarias.

- **Busca que los empleados cuenten con una mayor agilidad** dentro de la organización puesto que estos contarán con todo lo que necesiten dentro del almacén, y no deberán de preocuparse por ello

El apartado tecnológico según Núñez (2016) existen un gran número de herramientas las cuales pueden llegar a ser de utilidad para aquellas empresas que desean mejorar su control de inventarios, estas herramientas son programas o aplicaciones como:

- **Bind:** Este es un sistema ERP (Planeamiento de Recursos Empresariales) el cual se centra principalmente en pequeñas empresas y las necesidades que estas pueden llegar a presentar.

- **Losoftware:** Esta herramienta es totalmente gratis, que se centra en aquellas pequeñas empresas que realizan ventas a través de internet o que ofrecen servicios, a través de este programa podrán tener un mayor control sobre las actividades de inventarios.

- **Canvus:** Esta herramienta también se centra en pequeñas empresas, sin embargo, esta cuenta con un software llamado Stock pile el cual esta específicamente diseñado para la anulación de ventas y reportes de mercadería dañada.

2.3. Hipótesis

Para Cacciamani y Guasti, (2016) indican que todas las investigaciones requieren hipótesis puesto que esta representa la suposición hecha por el autor a partir de los datos con los que cuenta además esta sirve para poder iniciar o argumentar una investigación en la que se busca desacreditar o acreditar una verdad la cual se está poniendo en duda. Sin embargo, la presente investigación al ser de nivel descriptivo esta no requiere de una hipótesis puesto que no asume ninguna suposición solo se ha realizado a descripción de la realidad de ciertas variables las cuales detalla sus características mas no habrá ningún tipo de intervención o manipulación de la realidad en la que se presentan.

III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la investigación

Es de tipo cuantitativa, puesto que está ha seguido una secuencia de pasos ineludibles a través de los cuales se ha identificado la problemática, recolectado la información y se han interpretado los mismos, dando de esta forma las conclusiones de los objetivos planteados, por otra parte, los datos que han sido recolectados a través de esta investigación han sido analizados a través de medios estadísticos y se presentaron de forma numérica.

Según Jiménez (2018) una investigación es cuantitativa cuando esta se rige a través de una serie de pasos secuenciales, los cuales no pueden ser evadidos, su característica principal es la estructura que se presenta, la cual se centra en la identificación del problema, la búsqueda de información correspondiente a la temática, el planteamiento de la hipótesis, la recolección de información, la interpretación y análisis de la misma para finalmente llegar a las conclusiones. Otra característica es con respecto a los datos que se presentan estos suelen ser agrupados de forma numérica y para poder ser analizados e interpretados se emplean diversas técnicas estadísticas.

Esta investigación es de nivel descriptiva porque se centró en el análisis de las características y los perfiles que se presentaban en las variables seleccionadas (Gestión de Calidad y Control de Inventarios), se midieron los datos de las dimensiones de sistemas y los principios de gestión de calidad, además de los sistemas y la optimización del control de inventarios; para esto se ha recolectado la información de la muestra seleccionada.

Según Fresno (2019) la investigación de nivel descriptivo se centra en la medición de los datos recolectados de un grupo específico del cual se presente registrar sus características, perfiles personales y propiedades relacionadas a cierto grupo de variables; otra de las características de este nivel es que las variables son investigadas sin aplicar ningún tipo de modificación o variación sobre los datos obtenidos o sobre el entorno en el que se aplica la investigación. También se les conoce como investigación diagnóstica puesto que esta se caracteriza por describir un fenómeno en concreto sin aplicar ningún tipo de variación o alterar el mismo.

El diseño de esta investigación ha sido no experimental, este contaba con un contacto directo con las variables de estudio y se ha logrado mantener un escenario sin efectos adversos que puedan dañar o alterar los resultados obtenidos, de esta manera se reafirma que no se han aplicado modificaciones en el entorno real donde se estudiaron las variables. Según Baena (2017) se le conoce como no experimental a aquellas investigaciones las cuales el investigador no aplica ningún tipo de cambio en las variables que se están describiendo o en el entorno estudiado, es decir no se cuenta con un control real de las variables, puesto que se enfoca en la observación del entorno real en el que se aplican.

Con respecto al periodo en el cual se ha dado la recolección de datos para esta investigación es de corte transversal puesto que los datos se han recolectado en un solo momento. Según Oliva & Lonardi (2017) este tipo de investigación deben de recolectar los datos en un solo momento, puesto que de lo contrario no encajaría en esta clasificación, si bien los datos de la investigación pueden ser recolectados del marco conceptual y redactados en un periodo de tiempo prolongado, la recolección de datos a través de las encuestas deberá de ser aplicada en un solo momento.

3.2. Población y muestra

Población:

La población o también conocido como universo según Martínez (2018) es considerado todo aquel conjunto de individuos la cual abarca una investigación, es decir este dependerá del lugar y momento en el cual se realice la investigación, estos factores determinaran el total de personas a la cual se aplicará la investigación, dependerá de las características que busque el investigador.

P 1: En el caso de la variable Gestión de calidad se cuenta con una población finita para los indicadores liderazgo, participación de personal, enfoque basado en procesos enfoque de sistema de gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, las normas ISO y el sistema EFQM; siendo la fuente los colaboradores. También es infinita para los indicadores de enfoque al cliente; siendo la fuente a los clientes.

Cuadro 1: Relación de las MYPE rubro bodegas

N°	Código	N° de trabajadores	Gerente o titular
1	B00001	3	1
2	B00002	2	1
3	B00003	2	1
Total		7	3

Elaboración: Propia

P 2: Para la variable control de inventarios es finita para los indicadores sistema de inventario perpetuo, sistema de inventario periódico, reducción de costos de almacenamiento, mayor agilidad en la organización y herramientas tecnológicas que tienen como fuente a los trabajadores. También es infinita para el indicador de mayor agilización al momento de entregar un producto que tiene como fuente a los clientes.

Criterios de inclusión:

- Personas de 18 – 60 años que se encuentren dispuestas a participar de la investigación

- Todos los trabajadores de las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas distrito Veintiséis de octubre del año 2020 que cuenten con un año trabajando

Criterios de exclusión:

- Se excluirá a los clientes que no deseen participar de la investigación

- Ningún trabajador será excluido

Muestra:

La muestra según Wood & Smith (2017) es aquella parte a través de la cual una investigación realiza su recolección de datos, esta representa una parte de la población, dependiendo del número encontrado en la población dependerá si se debe de aplicar o no una fórmula para la determinación de la muestra.

M 1: Para los trabajadores al tener una población menor a 50 se cumple con las condiciones necesarias para que se aplique el mismo valor de la población como muestra, el autor antes mencionado indica que en estos casos no es necesario la aplicación de una fórmula para determinar la muestra puesto que el valor de la población y muestra serán iguales por lo tanto la muestra será igual a 7 colaboradores.

M 2: En el caso de los clientes, se ha decidido aplicar un muestreo probabilístico para una población infinita, puesto que no se cuenta con el número específico de clientes y este es desconocido, por esta razón se ha decidido aplicar una fórmula de muestreo de población infinita que cuenta con los siguientes valores:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.645^2 \times 0.5 \times 0.5)}{(0.1)^2}$$

$$n = \frac{0.67650625}{0.01}$$

$$n = 67,65 = 68$$

n= Representa el tamaño de la muestra

Z= Es el nivel de confianza que este caso será de 90% cuyo valor estadístico está representado por 1.645, se ha decidido utilizar este nivel de confianza con la finalidad de lograr un resultado de personas a investigar posible considerando las normas de salubridad establecidas.

e= Representa el margen de error permitido que este caso será de 10%

p= Probabilidad de éxito o de proporción esperada que en este caso es de 50%.

q= Probabilidad de error o fracaso, que en esta oportunidad será de 50%.

Se ha tomado como valor de probabilidad de ocurrencia positiva y negativa como 50% para ambos puesto que, según Aguilar (2016) indico que, si no se aplica una encuesta piloto para poder determinar de forma precisa los valores de la probabilidad de ocurrencia negativa y positiva, estos deberán de tomar el valor predeterminado de 50% y 50% respectivamente.

Cuadro 2: Fuentes de información

Variable	Población	Elementos de población	Muestra
Gestión de calidad	Finita	7 trabajadores	7 trabajadores
	Infinita	<i>Desconocido</i>	68 clientes
Control de inventarios	Finita	7 trabajadores	7 trabajadores
	Infinita	<i>Desconocido</i>	68 clientes

Elaboración Propia

3.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Cuadro 3: Matriz de Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición operacional	Nivel de respuesta	Técnica e instrumento	Fuente
Gestión de calidad	Según Cortés (2017) es aquel conjunto de acciones y proyectos los cuales son realizados con calidad para poder obtener u ofrecer un producto o servicio de calidad, por ejemplo, una empresa de producción que aplique la gestión de calidad, todos sus procesos deberán de ser de excelencia	Principios	Enfoque al cliente	La dimensión de “Principios” se medirá con los indicadores: Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación de personal, Enfoque basado en procesos, Enfoque de sistema de gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	Dicotómica	Encuesta y cuestionario	Trabajadores y clientes
			Liderazgo				
			Participación de personal				
			Enfoque basado en procesos				
			Enfoque de sistema de gestión				
			Mejora continua				
			Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones				
		Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor					
		Sistemas de gestión de calidad	Las normas ISO 9000	La dimensión de “Sistemas de gestión de calidad” será evaluada con los indicadores: Las normas ISO 9000 y Sistema Europeo EFQM	Dicotómica		
Sistema Europeo EFQM							

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición operacional	Nivel de respuesta	Técnica e instrumento	Fuente
Control de inventario	Según Herz (2018) es el proceso que deben de realizar las organizaciones para poder disponer de estos dependiendo de cuál sea la necesidad de la empresa.	Sistemas de control de inventarios	Sistema de inventario periódico	La dimensión de “Sistemas de control de inventarios” se medirá con los indicadores: Sistema de inventario periódico y Sistema de inventario perpetuo	Dicotómica	Encuesta y cuestionario	Trabajadores y clientes
			Sistema de inventario perpetuo				
		Optimización de inventarios	Mayor agilización al momento de entregar un producto	La dimensión de “Optimización de inventarios” será evaluada con los indicadores: mayor agilización al momento de entregar un producto, Lograr un flujo de trabajo constante, Reducción de cotos del almacenamiento, mayor agilidad en la organización, Herramientas tecnológicas.	Dicotómica		
			Lograr un flujo de trabajo constante				
			Reducción de cotos del almacenamiento				
			mayor agilidad en la organización				
Herramientas tecnológicas							

Elaboración: Propia

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica: Para poder realizar la recolección de datos de la presente investigación se ha usado la técnica de la encuesta virtual debido a la situación actual del país, con la finalidad de respetar todas las nuevas normas impuestas por el estado de emergencia no se ha podido realizar la encuesta de manera presencial, esta ha sido realizada tanto a los trabajadores como a los clientes de las MYPE del rubro bodegas ubicadas en la Av. Chulucanas desde la Av. Grau hasta la Av. Circunvalación, se han encontrado un total de 3 bodegas las cuales cuentan con un ruc y se encuentran legalmente formadas, se elaboró un total de 19 preguntas para la variable de Gestión de Calidad y 11 preguntas para la variable Control de Inventarios.

Instrumento: El instrumento usado ha sido un cuestionario el cual ha sido realizado con total profesionalidad y redactado de manera precisa dependiendo del público al cual ha sido aplicado, en esta ocasión ha sido realizado con la ayuda de la docente tutor la cual ha brindado la información y metodología con la que se debe de realizar cada una de las preguntas aplicadas, además que estas cuentan con la validación de especialistas del tema, que cuentan con un grado de magister en administración.

Debido al estado de emergencia sanitaria en el cual se encuentra actualmente el país que impide la aglomeración de personas, dando capacidad del libre tránsito solo en ocasiones de primera necesidad, entre otras normas establecidas en el decreto supremo número 044-2020-PCM se ha decidido realizar el cuestionario aplicado a la población a investigar a través de manera online, utilizando en esta investigación la encuesta de Google drive.

Esta es una encuesta virtual que se envía a través de un link directo y además esta herramienta trae una función que permite tener el conocimiento de los resultados en tiempo real, lo que convierte en innecesario la utilización del libro de códigos, por lo que en esta investigación no se ha utilizado dicha herramienta.

Se empleo un método matemático con la finalidad de identificar a la cantidad de personas que se debían de encuestar por cada uno de los estratos, y que se cumpla de manera satisfactoria el corte transversal expuesto en el diseño de la investigación y de esta manera ningún participante sea excluido del instrumento de recolección de datos.

Cuadro 4: Estratificación de la muestra

N °	Trabajadores	Factor	Muestral	Muestra por restaurante	Encuestador
1	3	0.4286	*68	30	Virtual
2	2	0.2857	*68	19	Virtual
3	2	0.2857	*68	19	Virtual
Total	7	1		68	

Elaboración: Propia

3.5. Plan de análisis

Después de la aplicación del instrumento de recolección de datos, se realizó la tabulación de estos, fueron ordenados acorde a las variables y objetivos, este proceso se realizó con el programa Excel el cual es una hoja de cálculo virtual que facilita los procedimientos matemáticos, automatizando la deducción de los porcentajes y sumatorias de cada uno de los resultados, este programa también se empleó para poder graficar la información que se había obtenido porque este permite que se creen gráficos de barras y circulares con la finalidad de expresar de forma amena la información, además de las tablas en las cuales se había resumido los resultados obtenidos.

Luego de realizar el análisis matemático se empleó el programa de Word para poder redactar la información y expresar el análisis por variable y los antecedentes que previamente se han seleccionado, para esto se empleó la función de redacción de información y la compatibilidad existente entre programas que evito que existieran inconvenientes como el que se llegue a distorsionar la información. Por último, también se empleó este programa para redactar las conclusiones a las que se ha llegado a través del análisis de la situación presentada en estas empresas con respecto a las variables de Gestión de Calidad y el Control de Inventarios.

3.6. Matriz de consistencia

Cuadro 5: Matriz de consistencia

Título de la investigación	Enunciado del problema	Objetivos		Variables	Metodología
		General	Específicos		
Gestión de Calidad y control de inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas distrito veintiséis de octubre, año 2020	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y el control de inventarios en las MYPE rubro bodegas ubicadas en la Av. Chulucanas distrito veintiséis de octubre, 2020?	Describir la gestión de calidad y el control de inventarios en las MYPE rubro bodegas ubicadas en la Av. Chulucanas distrito veintiséis de octubre, 2020	(a) Definir los principios de gestión de calidad en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, año 2020 (b) Identificar los sistemas de gestión de calidad en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, año 2020	Gestión de calidad	<p>Tipo Cuantitativa</p> <p>Nivel Descriptiva</p> <p>Diseño de la investigación No experimental, transversal</p> <p>Población Población de 7 trabajadores y 68 clientes</p> <p>Técnica Encuestas</p>

			(C) Describir los sistemas de control de inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, año 2020	Control de inventarios	Tipo Cuantitativa Nivel Descriptiva Diseño de la investigación No experimental, transversal Población Población de 7 trabajadores y 68 clientes Técnica Encuestas
			(d) Determinar la optimización del control de inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, año 2020		

Elaboración: Propia

3.7. Principios éticos

Los principios éticos a continuación mencionados han sido aprobados por el consejo universitario. (Instituto de Investigación ULADECH, 2021)

Protección a las personas: En esta tesis se ha empleado un asentimiento informado el cual fue aceptado por todos los participantes y en el que se hacía saber que se tenía como prioridad el bienestar de las personas que participaron, se evidencio que todos los participantes eran mayores de edad y se les informó de que en caso ya no deseen participar de la investigación existía la posibilidad de dejar la investigación en cualquier momento; también se les invito a la participación de futuras actividades con respecto a la investigación realizada y la forma de conseguir información sobre los resultados, la cual era a través del correo electrónico del investigador. (Instituto de Investigación ULADECH, 2021)

Beneficencia no maleficencia: Esta tesis buscó representar un beneficio para la sociedad donde fue aplicada y no representar un peligro para los participantes, se tomó en cuenta todo riesgo que podía representar el participar del instrumento de recolección de datos y se le informo a los participantes a través de la utilización del asentimiento informado, por lo que este se realizó de manera virtual, tomando todas las medidas correspondientes para evitar cualquier incumplimiento de los protocolos de bioseguridad establecidos ante la pandemia ocasionada por el COVID 19. (Instituto de Investigación ULADECH, 2021)

Justicia: En la ejecución del asentimiento informado el cual fue aplicado a todos los participantes de esta tesis se les informó cual era la finalidad de la investigación y los objetivos de esta, además de como ellos podrían acceder a la

información de esta a través del correo electrónico, también se difundió la información sobre cuando se publicaron los resultados y la tesis desarrollada; por otra parte, se respetó toda opinión brindada por los participantes; por último es importante mencionar que la redacción del instrumento de recolección de datos ha sido validada por expertos en la materia con la finalidad de no ofender a ningún participante. (Instituto de Investigación ULADECH, 2021)

Integridad científica: El instrumento de recolección de información aplicado, se redactó de tal forma que exponía de manera explícita que la identidad de cada participante era anónima, por otra parte esto también se menciona en el consentimiento informado que se le entregó a cada participante, además se mantuvo la comunicación con los participantes informándoles sobre el avance y la publicación de los resultados; no se utilizó ningún tipo de ayuda de terceros para la realización de la encuesta, puesto que esta se realizó de manera virtual e individual. (Instituto de Investigación ULADECH, 2021)

Libre participación y derecho a estar informado: En esta tesis los participantes se les dio su derecho de decisión si participar o no de la investigación, además de que se puede apreciar de manera explícita en el consentimiento informado que la participación ha sido netamente voluntaria y queda a decisión de los participantes sumarse o no a esta, se les brindó todos los datos necesarios y solicitados sobre el tema de la tesis y el propósito de esta; durante la aplicación del instrumento de recolección de datos se respondió diversas interrogantes que se presentaban en los participantes sobre la misma investigación y los plazos de publicación del informe totalmente terminado. (Instituto de Investigación ULADECH, 2021)

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Como se explica en el asentimiento informado, esta investigación promueve el cuidado del medio ambiente a través de la aplicación de una ecológica, por lo que durante la realización de la investigación no se puso en riesgo a ningún ser viviente, se utilizó solamente el material estrictamente necesario para el desarrollo de la tesis, promoviendo una cultura medioambientalista sin mal gastar o explotar los recursos naturales. (Instituto de Investigación ULADECH, 2021)

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Los resultados de esta encuesta que ha sido aplicada a los trabajadores y a los clientes de las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas distrito Veintiséis de Octubre, tiene como principales aspectos la Gestión de Calidad y el Control de Inventarios, a continuación, se presentan los resultados con las tablas correspondientes.

Resultados demográficos

Tabla 1: Características demográficas

3.1. Características demográficas - Trabajadores

		n	%	Total
Edad	De 18 a 28 años	4	57.14	
	De 29 a 39 años	3	42.86	
	De 40 a 50 años	0	0.00	100.00%
Sexo	Masculino	2	28.57	
	Femenino	5	71.43	100.00%
Instrucción	Secundaria	0	0.00	
	Técnica	4	57.14	
	Universitaria	3	42.86	100.00%
Ocupación	Comerciante	7	100.00	
	Técnico	0	0.00	100.00%
Años en el negocio	De 1 a 3 años	1	14.29	
	De 4 a 6 años	2	28.57	
	De 7 a 10 años	4	57.14	100.00%

Fuente: Resultado de la encuesta a trabajadores

Elaboración: Propia

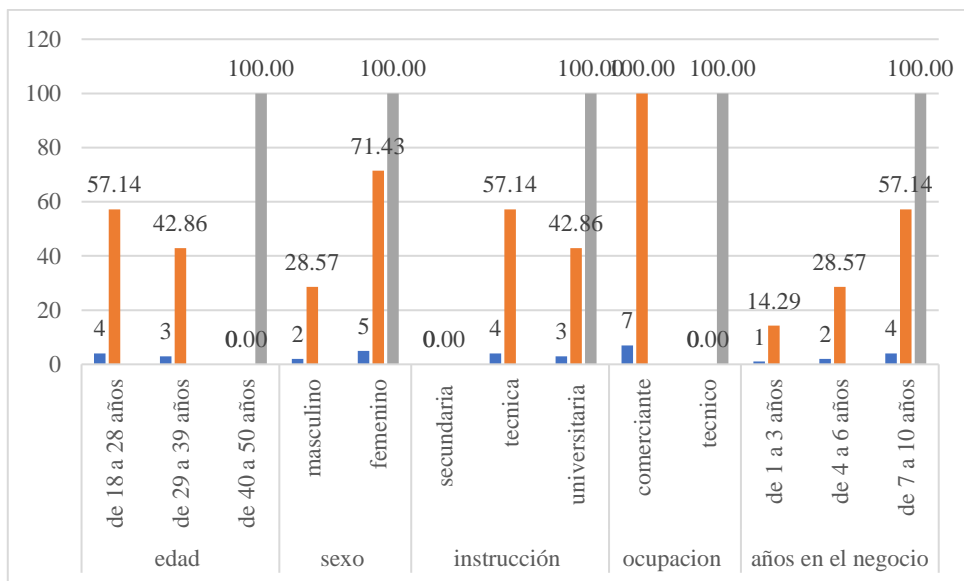


Figura 3.1: Diagrama en barras que representa las características demográficas – Trabajadores

Elaboración: Propia

El 57.14% de los trabajadores tienen entre 18 a 28 años de edad y el 42.86% restante tienen entre 29 a 39 años de edad; el género del 71.43% de los colaboradores son mujeres y el 28.57% son hombres; el nivel de estudios del 57.14% son estudios técnicos y el 42.86% es titulado; la ocupación del 100% es ser comerciantes; los años en el negocio de 57.14% es de 7 a 10 años, del 28.57% es de 4 a 6 años y el resto es menor a 3 años.

3.2. Características demográficas – Clientes

		n	%	Total
Edad	De 18 a 28 años	22	32.35	100.00%
	De 29 a 39 años	18	26.47	
	De 40 a 50 años	28	41.18	
Sexo	Masculino	21	30.88	100.00%
	Femenino	47	69.12	
Instrucción	Secundaria	37	54.41	100.00%
	Técnica	16	23.53	
	Universitaria	15	22.06	
Ocupación	Ama de casa	47	69.12	100.00%
	Otros	21	30.88	

Fuente: Resultado de la encuesta a clientes

Elaboración: Propia

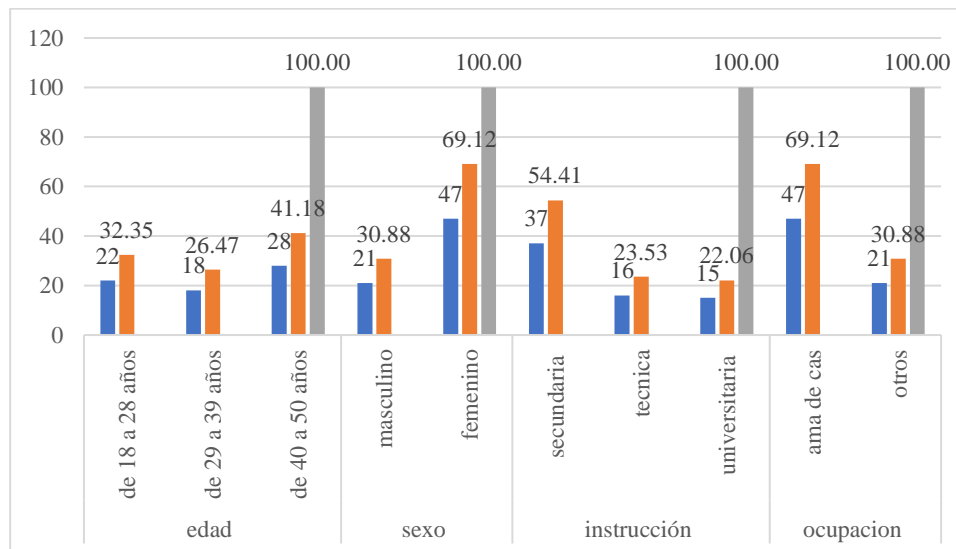


Figura 3.2: Diagrama en barras que representa las características demográficas – Clientes

Elaboración: Propia

El 41.18% de los clientes tienen entre 40 a 50 años de edad, el 32.35% entre 18 a 28 años de edad y el 26.47% entre 29 a 39 años; el género del 69.12% de los clientes es femenino y el 30.88% de estos son hombres; el nivel de estudios del 54.41% son estudios secundarios, el 23.53% cuentan con estudios técnicos y el 22.06% cuentan con un título universitario; la ocupación del 69.12% son amas de casa y el 30.88% tienen otra ocupación.

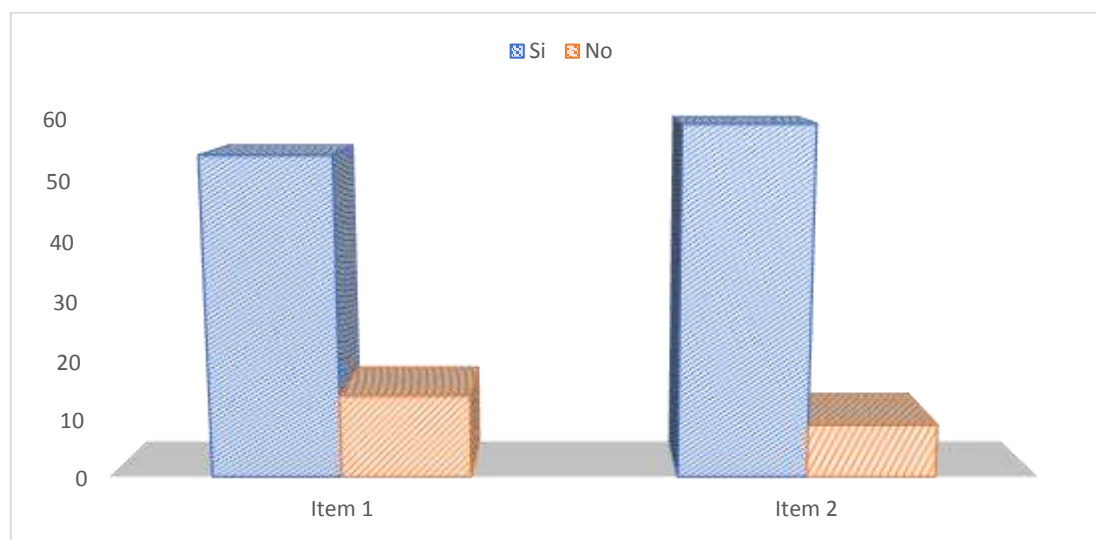
4.1.1. Variable Gestión de calidad:

4.1.1.1. Objetivo: Definir los principios de Gestión de calidad en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, 2020

Tabla 2: Principios de Gestión de Calidad – Clientes

N°	Ítem	Si		No		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	¿El producto que compro satisface su necesidad?	54	79.41%	14	20.59%	68	100.00%
2	¿Encontró lo que necesitaba?	59	86.76%	9	13.24%	68	100.00%

*Fuente: Resultado de la encuesta a clientes
Elaboración: Propia*



*Figura 1: Diagrama en barras que representa a Principios de Gestión de Calidad - Clientes
Elaboración: Propia*

El 79.41% de los clientes indican que el producto que compro satisface su necesidad y el 86.76% de ellos indica que encontró lo que necesitaba.

Tabla 3: Principios de Gestión de Calidad - Trabajadores

Nº	Ítem	Si		No		Total	
		F	%	F	%	F	%
3	¿Ud. Conoce los objetivos de la empresa?	5	71.43%	2	28.57%	7	100.00%
4	¿Se siente involucrado con los objetivos de la empresa?	5	71.43%	2	28.57%	7	100.00%
5	¿Se siente motivado por la empresa?	3	42.86%	4	57.14%	7	100.00%
6	¿Se elaboran metas a alcanzar?	2	28.57%	5	71.43%	7	100.00%
7	¿Conoce el proceso para la adquisición de los productos?	6	85.71%	1	14.29%	7	100.00%
8	¿Se aplica un sistema específico de gestión de calidad?	4	57.14%	3	42.86%	7	100.00%
9	¿Consiguen los objetivos planteados por la empresa?	3	42.86%	4	57.14%	7	100.00%
10	¿Se realizan evaluaciones de los procesos?	4	57.14%	3	42.86%	7	100.00%
11	¿Realizan registros de situaciones inesperadas?	5	71.43%	2	28.57%	7	100.00%
12	¿Toma en cuenta datos reales para la toma de decisiones?	4	57.14%	3	42.86%	7	100.00%
13	¿Cuentan con una cartera de proveedores?	3	42.86%	4	57.14%	7	100.00%
14	¿Se ha recibido algún beneficio por parte de sus proveedores?	3	42.86%	4	57.14%	7	100.00%

Fuente: Resultado de la encuesta a trabajadores

Elaboración: Propia

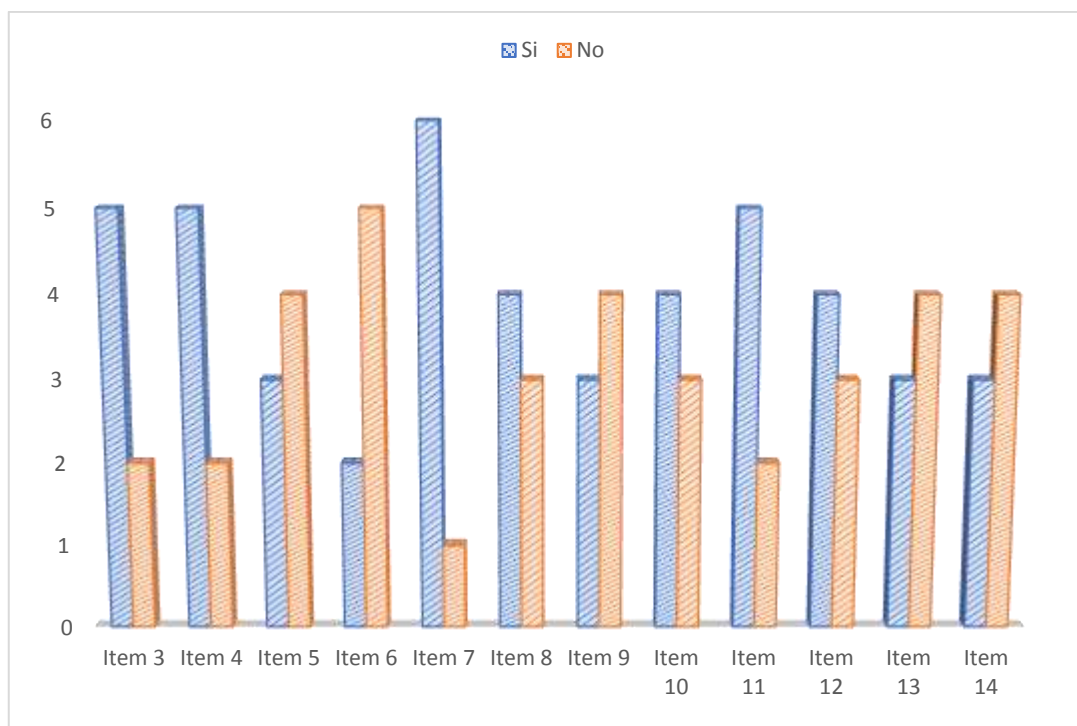


Figura 2: Diagrama en barras que representa a Principios de Gestión de Calidad -
Trabajadores
Elaboración: Propia

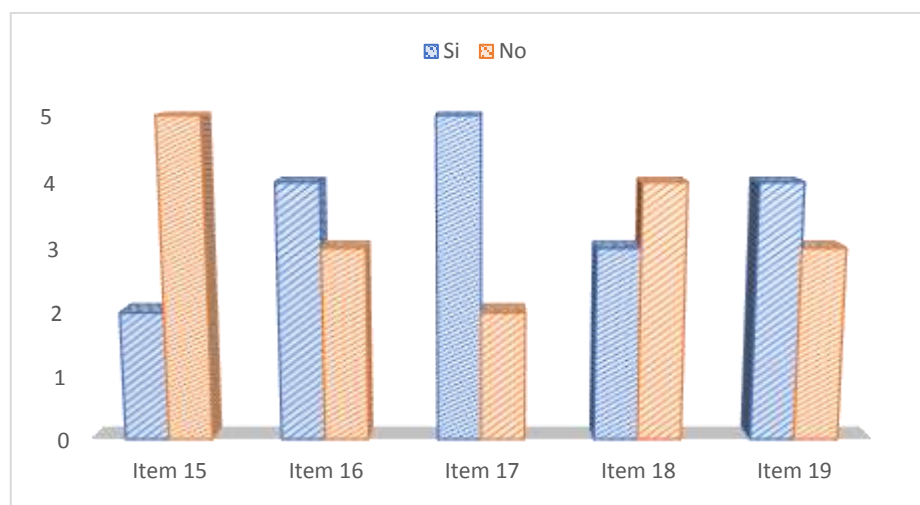
El 85.71% de los trabajadores indican que conocen cual es el proceso de adquisición de los productos, el 71.43% indican que saben los objetivos y se sienten involucrados con ellos además realizan registros de situaciones inesperadas, el 57.14% aseguran que se aplica un sistema específico de gestión de calidad realizando evaluaciones de los procesos y tomando en cuenta datos reales para la toma de decisiones, el 42.86% de ellos indica que se sienten motivados por la empresa y logran alcanzar los objetivos planteados contando con una cartera de proveedores y recibiendo beneficios por parte de ellos y el 28.57% indican que se elaboran metan a alcanzar.

4.1.1.2. Objetivo: Identificar los Sistemas de Gestión de Calidad en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, 2020

Tabla 4: Sistemas de Gestión de Calidad

N°	Ítem	Si		No		Total	
		F	%	F	%	F	%
15	¿Sabe que es la Organización Internacional de Estandarización?	2	28.57%	5	71.43%	7	100.00%
16	¿Se ha planteado la utilización de un sistema de gestión de calidad?	4	57.14%	3	42.86%	7	100.00%
17	¿La empresa cuenta con la infraestructura adecuada para poder trabajar?	5	71.43%	2	28.57%	7	100.00%
18	¿Se realizan evaluaciones de su desempeño?	3	42.86%	4	57.14%	7	100.00%
19	¿Conoce cuáles son los puntos débiles de la empresa?	4	57.14%	3	42.86%	7	100.00%

*Fuente: Resultado de la encuesta a trabajadores
Elaboración: Propia*



*Figura 3: Diagrama en barras que representa a Sistemas de Gestión de Calidad
Elaboración: Propia*

El 71.43% de los trabajadores indica que la empresa cuenta con la infraestructura adecuada para trabajar, el 57.14% asegura que se han planteado la utilización de un sistema de gestión de calidad y conocen cuales son los puntos débiles de la empresa, el 42.86% indican que se realizan evaluaciones de desempeño y el 28.57% indican que saben que es la Organización Internación de Estandarización.

4.1.2. Variable Control de Inventarios

4.1.2.1. Objetivo: Describir los Sistemas de Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, 2020

Tabla 5: Sistemas de Control de Inventarios

N°	Ítem	Si		No		Total	
		F	%	F	%	F	%
20	¿Se realizan conteos periódicos del almacén?	4	57.14%	3	42.86%	7	100.00%
21	¿Realizan registros de los productos con los que cuenta?	5	71.43%	2	28.57%	7	100.00%
22	¿Sabe con cuantos productos cuenta actualmente la empresa?	3	42.86%	4	57.14%	7	100.00%
23	¿Cuenta con un espacio de almacén muy amplio?	3	42.86%	4	57.14%	7	100.00%
24	¿Se cuenta con una persona encargada de contabilizar el almacén?	5	71.43%	2	28.57%	7	100.00%

Fuente: Resultado de la encuesta a trabajadores

Elaboración: Propia

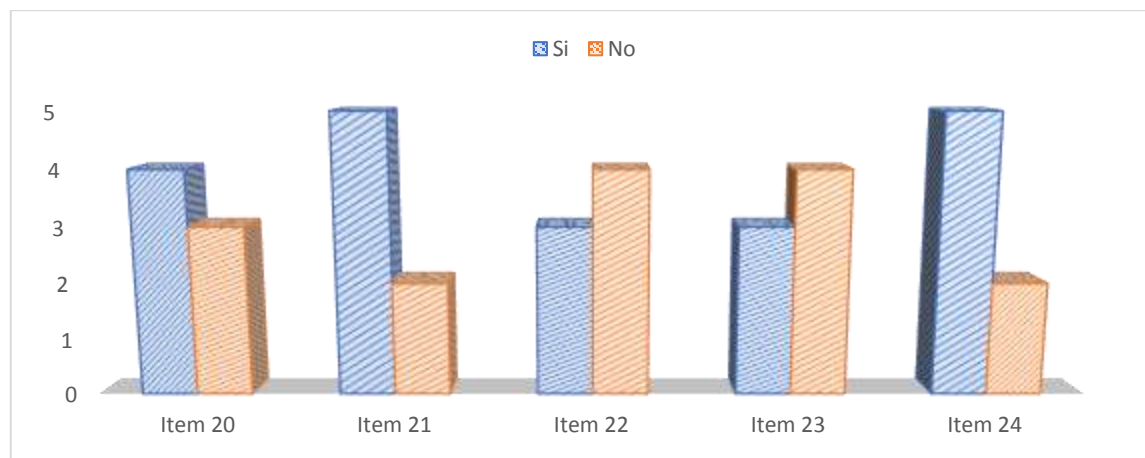


Figura 4: Diagrama en barras que representa a Sistemas de Control de Inventarios

Elaboración: Propia

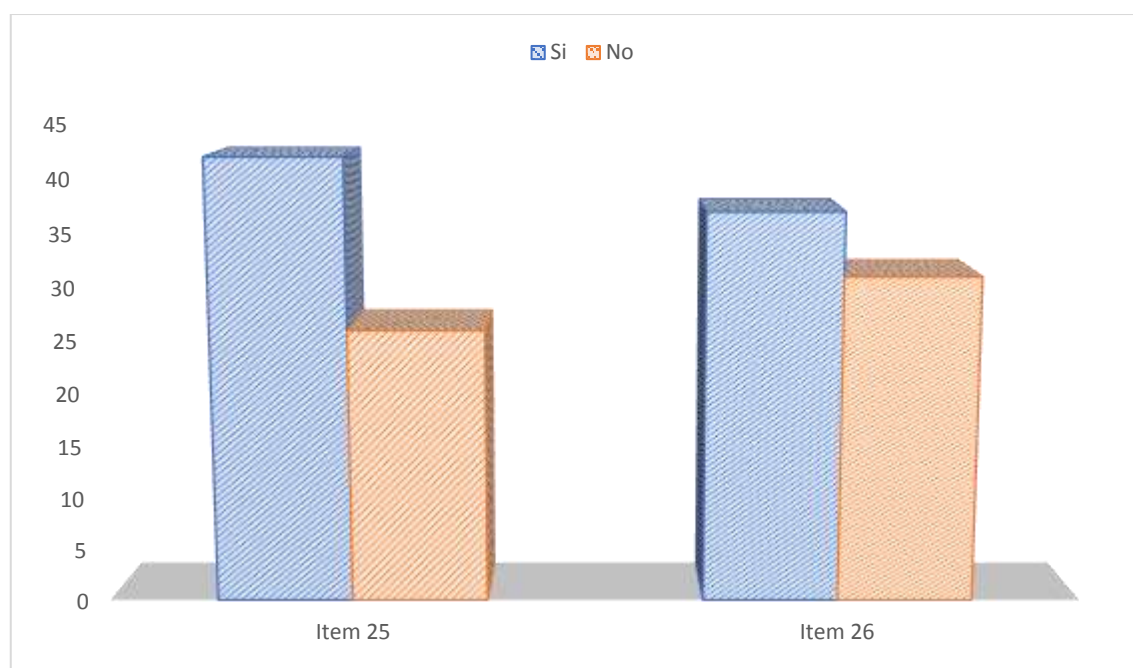
El 71.43% de los trabajadores indican que se realizan registros de los productos con los que cuentan y tienen una persona encargada de contabilizar el almacén, el 57.14% aseguran que se realizan conteos periódicos de almacén y el 42.86% de ellos indica que saben con cuantos productos cuentan y tienen un espacio amplio de almacén.

4.1.2.2. Objetivo: Determinarla Optimización del Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, 2020

Tabla 6: Optimización del Control de Inventario – Clientes

N°	Ítem	Si		No		Total	
		F	%	F	%	F	%
25	¿La entrega de los productos es rápida?	42	61.76%	26	38.24%	68	100.00%
26	¿Se demoran en buscar el producto que usted solicita?	37	54.41%	31	45.59%	68	100.00%

*Fuente: Resultado de la encuesta a clientes
Elaboración: Propia*



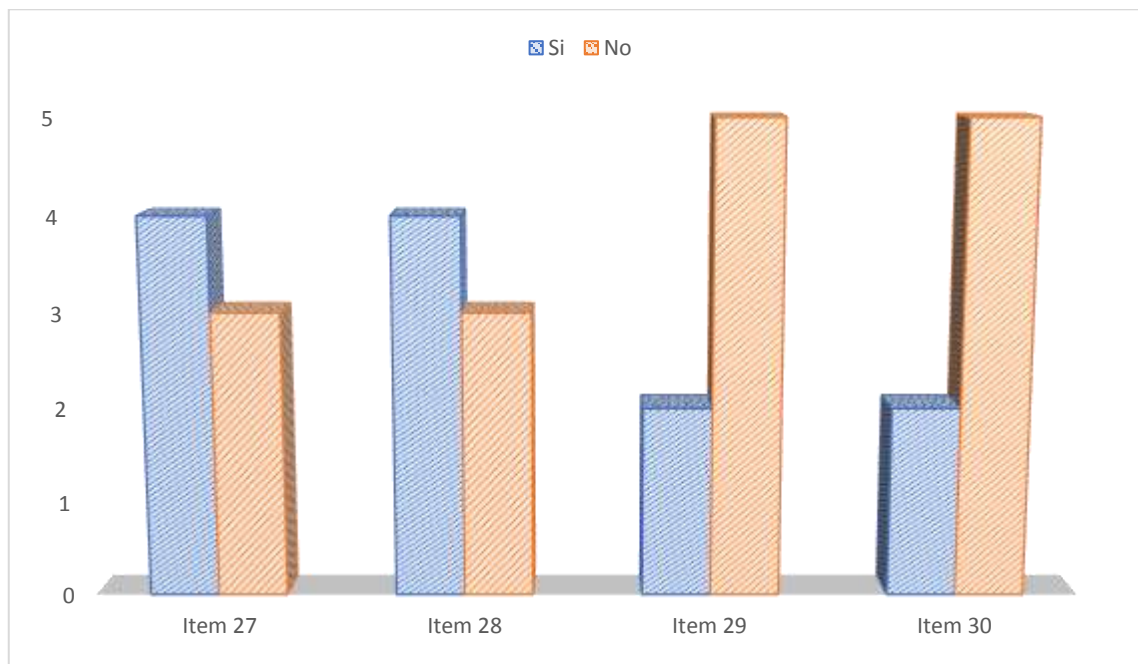
*Figura 5: Diagrama en barras que representa a Optimización del Control de Inventario - Clientes
Elaboración: Propia*

El 61.76% de los clientes indican que la entrega de los productos es rápida y el 54.41% indican que se demoran en encontrar el producto que ellos solicitan.

Tabla 7: Optimización del Control de Inventario – Trabajadores

N°	Ítem	Si		No		Total	
		F	%	F	%	F	%
27	¿Han adquirido algún producto que no se haya vendido?	4	57.14%	3	42.86%	7	100.00%
28	¿Le han pedido algo con lo que no contaba?	4	57.14%	3	42.86%	7	100.00%
29	¿Cuentan con equipos de cómputo?	2	28.57%	5	71.43%	7	100.00%
30	¿Utilizan programas (software) en la empresa?	2	28.57%	5	71.43%	7	100.00%

*Fuente: Resultado de la encuesta a trabajadores
Elaboración: Propia*



*Figura 6: Diagrama en barras que representa a Optimización del Control de Inventario - Trabajadores
Elaboración: Propia*

El 57.14% de los trabajadores indican que han contado con productos que no se han vendido y con productos solicitados con los que no contaban, y el 28.57% aseguran contar con equipos de cómputo.

4.2. Análisis de resultados

4.2.1. Variable Gestión de Calidad

4.2.1.1. Objetivo: Definir los Principios de Gestión de calidad en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, 2020

En la tabla 1 denominada “*Principios de Gestión de Calidad - Clientes*” el 79.41% de los clientes indican que el producto que compro satisface su necesidad y el 86.76% de ellos indica que encontró lo que necesitaba. Según Illesca (2015) en su investigación identifico la importancia de poder satisfacer las necesidades del cliente, establece una relación de confiabilidad. Para López (2015) una parte importante del enfoque al cliente es que la empresa sea capaz de poder satisfacer la necesidad por la cual el cliente acude a la MYPE. Se entiende que la capacidad de poder satisfacer las necesidades del cliente permite que las MYPE obtengan confianza en el mercado.

Por otra parte, según Dutasaca (2016) en su investigación se concluye que es importante realizar un análisis en el mercado con la finalidad de poder identificar la necesidad del público objetivo. Para López (2015) el cliente es parte importante de la empresa, por ende, los productos que una empresa distribuya deben de estar enfocados a las necesidades del cliente, Se entiende que las bodegas cuentan con los productos que sus clientes necesitan, enfocándose en las necesidades de los mismos

En la tabla 2 denominada “*Principios de Gestión de Calidad - Trabajadores*” el 85.71% de los trabajadores indican conocer cuál es el proceso de adquisición de los productos, el 71.43% indican que conocen los objetivos y se sienten involucrados con ellos además realizan registros de situaciones inesperadas, el 57.14% aseguran que se aplica un sistema específico de gestión de calidad realizando evaluaciones de los

procesos y tomando en cuenta datos reales para la toma de decisiones, el 42.86% de ellos indica que se sienten motivados por la empresa y logran alcanzar los objetivos planteados contando con una cartera de proveedores y recibiendo beneficios por parte de ellos y el 28.57% indican que se elaboran metan a alcanzar.

Jiménez (2019) obtuvo como resultado en su investigación de un proceso de mejora la importancia de que los trabajadores conozcan cuales son los objetivos generales de la empresa, para poder guiar sus metas hacia dichos objetivos. Según López (2015) un líder debe de contar con la capacidad de poder difundir los objetivos de la empresa, para que estos sean conocidos en la organización. Se entiende que en estas MYPE del rubro de bodegas los trabajadores conocen cuales son los objetivos que se han planteado las empresas.

Por otra parte, para Rodríguez (2017) identificó en su investigación que una característica del liderazgo en las MYPE que estudió no se apreciaba la capacidad de poder involucrar a los trabajadores con los objetivos de la empresa. Según López (2015) en el liderazgo una de las cualidades con las que debe contar el personal que está encargado de dirigir a un grupo, es la de poder vincular los objetivos individuales de cada colaborador con los objetivos planteados de la MYPE. Se identifico que en las MYPE los trabajadores son liderados a través de los objetivos, puesto que se sienten involucrados con estos permitiéndoles crear una relación con la empresa.

Continuamente, Salazar (2016) identifico que en las MYPE que investigo que no se aplicaba un sistema de motivación de personal en la empresa, lo que afectaba considerablemente el rendimiento de estos comercios. Según López (2015) el personal es parte indispensable de la organización, puesto que este tiene un contacto directo con

los clientes, por lo tanto, representa a la empresa y es necesario que se encuentre motivado a realizar sus labores. Se identifica un resultado negativo con respecto a la motivación del personal de las bodegas, lo cual conlleva a cierta desmotivación por parte de estos colaboradores.

El investigador Sabino (2018) identifico que se elaboraban metas en las MYPE que investigo, sin embargo, estas metas solo eran de conocimiento directivo, es decir los colaboradores de una jerarquía inferior no tenían conocimiento de estas metas. Según González (2017) en los procesos de cada organización sin importar el rubro en el que se especialice es necesaria la realización de metas a cumplir, con la finalidad de tener información sobre los resultados obtenidos. Se identifica que los trabajadores no tienen conocimiento sobre las metas de la empresa, si la empresa cuenta con metas a alcanzar o no es relevante para los trabajadores puesto que ellos no tienen conocimiento de esto.

En su investigación Flores (2019) identifico en su investigación que las empresas usaban como una herramienta de control, el exponer la información de los procesos a sus trabajadores y de esta manera cada uno de ellos sabia los procesos que se realizaban en las MYPE. Según González (2017) para que una empresa pueda enfocarse en sus procesos es necesario que se cuenta con la información necesaria sobre estos, con la finalidad de que cada área sepa cuál es su función y cuál es la función de las otras áreas. Se logra entender que en estas MYPE al ser de un tamaño reducido y contar con poco personal, ellos conocen los procesos que se realizan para la comercialización de los productos y su adquisición.

El autor Puelles (2019) identifico que en las MYPE que investigo, no aplicaban un sistema de gestión de calidad en específico, sin embargo, se presentaban ciertas características de una gestión de calidad. Según González (2017) la aplicación de un sistema de gestión de calidad genera ciertas ventajas en una empresa, a través de la mejora de cada uno de los procesos además de las evaluaciones y estudios que se realizan. Se puede comprender que en estas MYPE se está aplicando un sistema de gestión de calidad, del que cierta parte de trabajadores no tiene conocimiento.

En su investigación Timaná (2020) identifico que en las MYPE se contaban con objetivos planteados para los trabajadores, los cuales son alcanzados por sus trabajadores, puesto que estos son premiados por dichos logros. Según González (2017) en una organización que cumpla con un sistema de gestión de calidad debe de contar con objetivos planteados para los colaboradores, con la finalidad de impulsarlos a mejorar. Se comprende que el planteamiento de objetivos en la organización no está obteniendo los resultados esperados, por lo tanto, no se aplica correctamente el sistema de gestión de la calidad.

El investigador Illesca (2017) obtuvo como resultado que en el minimarket investigado no se contaba con un sistema para evaluar los procedimientos ni resultados que se obtenían en la MYPE. Según González (2017) la Mejora Continua, aplicada en una organización busca que se realicen evaluaciones constantes de los procedimientos, con la finalidad de poder identificar aquellos defectos y poder mejorar los procesos. Se logra comprender que en las bodegas se realizan evaluaciones de los procesos y que los trabajadores están conscientes de que la empresa busca mejorar.

Los autores Dutasaca (2016) en su diseño de un sistema de gestión de la calidad que realizó para las MYPE, implementó el registro de diversos datos para la toma de decisiones, puesto que representaba diversos beneficios en una empresa. Según González & Arciniegas (2016) identifica como parte importante en de la toma de decisiones el realizar registros de los hechos ocurridos en las MYPE, con la finalidad de contar con más información. Se puede comprender que en estas MYPE cuentan con la capacidad de registrar diversas situaciones que ocurren en la misma, lo que representa que cuentan con información para la toma de decisiones.

En su investigación Jiménez (2019) en la propuesta de mejora que planteó, evidenció la necesidad con la que cuentan las MYPE de tener una base de datos consistente para la toma de decisiones, estas no contaban con la información suficiente para tomar decisiones adecuadas en las situaciones que se les presentaban en su entorno. González & Arciniegas (2016) define que en las organizaciones cada hecho o situación que se presente, debe representar como un antecedente para un futuro, puesto que estas situaciones y la forma en que son manejadas servirá como experiencia para la empresa y deben de ser registradas. Se puede comprender que estas bodegas cuentan con la capacidad de registrar datos, además de que las situaciones problemáticas son registradas como base para futuras situaciones similares.

El investigador Rodríguez (2017) obtuvo que las MYPE dedicadas al rubro de bodegas que investigó no contaban con proveedores específicos, lo que representaba cierta dificultad en el abastecimiento de materiales para la venta y la elaboración de promociones a las que estaba acostumbradas las organizaciones estudiadas. Según González & Arciniegas (2016) describe la importancia de contar con proveedores en cada organización, sin importar el tamaño o rubro de la empresa, puesto que estos

proveedores deben de ser seleccionados a través de diversos estudios para elegir la mejor opción. Se puede comprender que las MYPE de estudio no cuentan con una cartera de proveedores, representando la falta de análisis del área de abastecimiento y compras lo que puede representar serias repercusiones en el flujo grama organizacional creando posibles cuellos de botella en ciertas áreas.

Finalmente, Salazar (2016) obtuvo como resultado que las MYPE que investigo no contaban con proveedores específicos, por lo que no contaban con una relación de confianza ni beneficiosa con sus proveedores. Según González & Arciniegas (2016) una empresa que cuenta con una relación de confianza con sus proveedores puede lograr que esta relación se convierta en un beneficio para ambas partes, por lo que para una empresa es necesario que busque el fortalecimiento de esta relación. Se comprende que las empresas no cuentan con una relación estable con los proveedores, por lo que se puede deducir que no se ha realizado un correcto análisis para el abastecimiento de las MYPE, por otra parte el no contar con un proveedor específico representa una limitación para el crecimiento y desarrollo de una empresa, puesto que se verá obligada a realizar una búsqueda apresurada en cada momento que esta desee adquirir cierta cantidad de productos, ralentizando el sistema de abastecimiento con el que cuentan.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente se logra comprender que las bodegas cuentan con la capacidad de satisfacer a sus clientes y de que venden productos que estos necesitan, sus trabajadores conocen cuales son los objetivos de la empresa y se sienten involucrados con estos, no sienten que sean motivados por la bodega, estos no cuentan con conocimientos sobre las metas de la empresa, pero conocen cada uno de los procesos, en las bodegas no se cuenta con un sistema de

gestión de calidad específico, estas buscan la mejora de sus procesos a través de evaluaciones, realizan registros que les permiten tener una base de datos para la toma de decisiones y estas no cuentan con una cartera de proveedores que evidencia que estas no realizan una investigación de abastecimiento.

4.2.1.2. Objetivo: Identificar los Sistemas de Gestión de Calidad en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, 2020

En la tabla 3 denominada “*Sistemas de gestión de calidad*” el 71.43% de los trabajadores indica que la empresa cuenta con la infraestructura adecuada para trabajar, el 57.14% indican que se han planteado la utilización de un sistema de gestión de calidad y conocen cuales son los puntos débiles de la empresa, el 42.86% aseguran que se realizan evaluaciones de su desempeño y el 28.57% indican que saben que es la Organización Internación de Estandarización.

Sabino (2018) obtuvo como resultado de su investigación que las MYPE no contaban con los criterios a tener en cuenta en la gestión, propuestos por las normas ISO, las cuales son reconocidas como un sistema para la gestión de la calidad a nivel internacional. Según Ayuso (2015) define a las normas ISO como un conjunto de normas, las cuales sirven como orientación para las organizaciones en la gestión de la calidad, las cuales hacen cierto énfasis en la parte directiva de la empresa. Se puede comprender que en estas bodegas no se cuenta con conocimientos sobre las normas ISO, por lo tanto, no se identifica la aplicación de la misma.

El investigador Flores (2019) logro identificar que la empresa del sector comercio, no contaba con la aplicación de un sistema de gestión de calidad específico, se regían a través de diversos criterios los cuales eran sacados de diversos modelos de

gestión de calidad. Según Ayuso (2015) un sistema de gestión de calidad debe de ser planificado antes de ser ejecutado en una organización, puesto que esto representará diversos cambios, lo que puede conllevar a la empresa a modificar diversos procesos y deberá de contar con la flexibilidad suficiente para poder afrontarlos. Se comprende que estas bodegas cuentan con la iniciativa de la aplicación de un sistema de gestión de calidad, sin embargo, por motivos adversos no se ha logrado aplicar de manera real en la organización y esto solo ha quedado como una posibilidad.

En su investigación Puelles (2019) logro identificar que las MYPE que investigo contaban con un área laborable amplia, que permitía a los colaboradores desplazarse sin ningún inconveniente para que estos puedan atender al público. Según Ayuso (2015) identifica como una parte importante que implanta las normas ISO, es la adecuada utilización del espacio, puesto que es necesario que se cuente con un área laborable lo suficientemente amplia para que se pueda laborar sin problemas. Se puede comprender que las MYPE cuentan con un área amplia, teniendo en cuenta al número de trabajadores, estos pueden desplazarse sin ningún inconveniente en la empresa, lo que les permite laborar de manera fluida.

Timaná (2020) obtuvo en sus resultados que las MYPE que investigaba contaban con constantes evaluaciones de desempeño, no solo de las personas, también de los procesos que se realizaban, esto indicaba que las MYPE contaban con un riguroso sistema de gestión de calidad, enfocado en la mejora continua de la empresa. Según González (2016) el modelo EFQM se centra en la autoevaluación de la empresa con la finalidad de poder mejorar a través de sus propios errores, los trabajadores forman parte de la empresa y son la principal fuerza de trabajo de esta, por lo que es necesario que se mida el desempeño de estos. Se comprende que en estas bodegas no

se cuenta con una cultura de mejora, puesto que no se realiza evaluaciones del desempeño de los trabajadores, los cuales son de vital importancia para estas empresas y otras puesto que les permite medir la eficiencia de sus trabajadores no solo en sus actividades, sino en la actitud que ellos tienen con los clientes.

Finalmente, Illesca (2017) obtuvo que las bodegas que investigo no contaban con el conocimiento sobre las debilidades que estas tenían y que representaban consecuencias negativas en la competencia del mercado, asique llego a la conclusión que las MYPE tenían este conocimiento, sin embargo, no se buscaba aplicar una mejora a los mismos. Según González (2016) en el modelo EFQM se cuenta con constantes evaluaciones, lo cual evidencia claramente las deficiencias que presenta esta organización, asique a través de esta información se plantean estrategias de mejora que buscaran que la empresa en si pueda mejorar continuamente. Se puede comprender que estas bodegas al no realizar autoevaluaciones de la misma, no tienen conocimiento sobre sus puntos débiles o deficiencias, lo que lleva una falta de información crítica teniendo en cuenta que se debe de buscar una mejora continua.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente se entiende que estas bodegas no cuentan con un sistema de gestión de calidad, puesto que no tienen conocimientos sobre las normas ISO, cuentan con la iniciativa de aplicar un sistema de gestión pero este no ha sido aplicado de manera real en la organización, también cuentan con un espacio adecuado para poder laborar sin tener problemas de espacio o de tránsito en la empresa, además no se realizan autoevaluaciones ni evaluaciones de desempeño lo que no permite la aplicación de un sistema EFQM de manera adecuada, impidiendo la mejora de las habilidades de los colaboradores y la productividad de la misma empresa.

4.2.2. Variable Control de Inventarios

4.2.2.1. Objetivo: Describir los Sistemas de Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, 2020

En la tabla 4 denominada “*Sistemas de control de inventarios*” el 71.43% de los trabajadores indican que se realizan registros de los productos con los que cuentan y tienen una persona encargada de contabilizar el almacén, el 57.14% aseguran que se realizan conteos periódicos de almacén y el 42.86% de ellos indica que saben con cuantos productos cuentan y tienen un espacio amplio de almacén.

Torres (2015) identifico que en las tiendas que investigo contaban con un conteo de almacén periódico, el cual era realizado cada mes, en el cual se especificada cada uno de los productos con los que se contaba en stock y estos eran registrados en un Excel que luego era impreso. Según Cruz (2017) define al sistema de inventario periódico como uno especializado para empresas que no cuenten con muchos productos en stock puesto que deben este almacén es contabilizado de manera manual. Se puede comprender que en estas bodegas cuentan con un conteo manual de los productos en stock lo cual puede llegar a ser un proceso tedioso y arduo de realizar si es que cuentan con un almacén amplio.

El investigador España (2019) obtuvo como resultado que la MYPE contaba con un sistema de inventario a través de un programa que le permitía realizar el registro en tiempo real de la mercadería con la que se cuenta, esto hace que las empresas cuenten con un control adecuado de las compras que realiza. Según Cruz (2017) en un sistema de inventario periódico se realizan registros del almacén cada cierto periodo de tiempo, lo que no permite a la empresa saber cuáles son los productos con los que

cuenta hasta que se realice un nuevo conteo. Se comprende que estas MYPE cuentan con esta característica de realizar conteos de sus productos de manera periódica, o cuando se recibe una entrega grande, puesto que estos productos son guardados directamente en el almacén.

El autor Arias & Ube (2018) obtuvo como conclusión de su investigación que en una empresa que cuente con un almacén pequeño, cuenta con un número aproximado de cuantos son los productos con los que cuenta en almacén, sin embargo, esto es solo un aproximado que por experiencia el encargado de almacén o el propietario conoce, puesto que no tiene manera de saber con cuantos productos cuenta en realidad hasta realizar un conteo de inventario de manera real. Según Sorlózano (2018) un sistema de inventario perpetuo le permite a la empresa tener la capacidad de saber con cuantos productos cuenta en almacén en cualquier momento, este número es exacto puesto que la empresa usa un sistema que le permite tener esta información. Se puede comprender que estas bodegas no cuentan con esta capacidad de saber en tiempo real con cuantos productos son los que tienen en almacén, sin embargo, al ser MYPE tienen un aproximado de esta cantidad.

En su investigación Piscoya (2015) estableció que en un plan de negocio para un minimarket es necesario que se cuente con un almacén, el cual debe contar con la capacidad de poder almacenar todos los productos que la empresa desea poner a disposición de sus clientes, pero no debe de contar con demasiado espacio puesto que este podría ser malgastado o simplemente no será utilizado por los productos que se deben de distribuir. Según Sorlózano (2018) el sistema de inventario perpetuo o permanente está diseñado para aquellas empresas que cuentan con un almacén demasiado amplio y por lo tanto sería una tarea demasiado complicada el realizar un

conteo físico de cada uno de los productos con los que se cuenta. Se puede comprender que estas bodegas no cuentan con un almacén demasiado amplio, por lo que no será necesario la utilización de un sistema de inventario perpetuo, el cual representa un gasto importante en las empresas.

Finalmente, Castillo (2019) obtuvo como resultado que en la MYPE que el investigo no se aplicaban estrategias para la optimización de los inventarios y que la persona encargada de realizar el conteo de los productos en almacén y registrar estos datos era el propietario de dicha MYPE. Según Sorlózano (2018) una empresa que cuente con un sistema de inventario perpetuo, no necesita de una persona encargada de realizar el conteo de los productos en almacén, puesto que este tipo de sistema, le permite registrar en tiempo real que productos adquiere y cuales salen de la empresa, por lo tanto, esta información siempre estará actualizada y no se deberá de realizar un conteo físico. Se comprende que estas empresas no cuentan con la aplicación de este sistema, puesto que cuentan con una persona encargada de realizar el conteo físico de cada uno de los productos.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente se entiende que en estas bodegas se realizan un conteo manual de cada uno de los productos cada determinado tiempo, este conteo es registrado en una base de datos, no cuentan con un sistema que les permita saber con cuantos productos cuentan en tiempo real, su almacén no es demasiado amplio por lo que esto le permite realizar un conteo físico y estas bodegas cuentan con una persona encargada de contabilizar el almacén.

4.2.2.2. Objetivo: Determinar Optimización del Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, 2020

En la tabla 5 denominada “*Optimización del Control de Inventario - Clientes*” el 61.76% de los clientes indican que la entrega de los productos es rápida y el 54.41% indican que se demoran en buscar el producto que ellos solicitan. Quispe (2018) obtuvo en su investigación que las empresas no contaban con la rapidez que sus clientes exigían, lo que representaba una desventaja frente a la competencia, puesto que no todos los clientes estaban dispuestos a esperar el tiempo que necesitaba la empresa para la entrega de sus productos. Según Arenal (2018) la optimización de inventarios busca que una empresa cuente con mayor agilización al momento de entregar un producto, puesto que se reducirá el tiempo de búsqueda del producto en el almacén. Se puede comprender que en estas bodegas se cuenta con la agilidad al entregar los productos, puesto que sus clientes se sienten satisfechos con el tiempo de espera y no consideran que sea demasiado largo.

El investigador Tsukamoto (2020) obtuvo en su investigación sobre el control de inventario y la rentabilidad que las MYPE no contaban con una adecuada gestión del almacén, lo que no les permitía tener orden de los productos que eran almacenados, por lo tanto, esto representaba un gasto innecesario para la empresa y una pérdida de tiempo al momento de tener que buscar cierto producto. Según Arenal (2018) la optimización de inventarios busca una agilidad mayor en el manejo del almacén en las MYPE, lo cual reducirá el tiempo que las empresas busca un producto en específico en el almacén. Se puede comprender que estas bodegas no tienen una adecuada gestión de inventarios, puesto que los clientes de las bodegas consideran que existe un tiempo de espera demasiado largo para buscar un producto solicitado.

En la tabla 6 denominada “*Optimización del Control de Inventario – Trabajadores*” el 57.14% de los trabajadores indican que han contado con productos

que no se han vendido y con productos solicitados con los que no contaban y el 28.57% aseguran con equipos de cómputo para utilizar programas. Santos (2016) obtuvo en su investigación que los supermercados que investigo, contaban con ciertos productos que no eran vendidos, sin embargo, estos contaban con cierto sistema el cual les permitía reducir estos gastos de almacén, puesto que estos productos eran puestos en cierta promoción la cual les permitía deshacerse de estos productos. Según Arenal (2018) un objetivo de la optimización de inventarios es la capacidad de reducir el costo de mantener un almacén, por lo que aquellos productos que no son vendidos representan un espacio en el almacén el cual puede ser utilizado por otro producto con una mayor rentabilidad. Se comprende que las bodegas cuentan con ciertos productos lo cuales no se venden en el tiempo estimado y ocupan un espacio el cual puede ser reemplazado por otro producto.

El investigador Saavedra (2018) obtuvo como resultado de su investigación sobre la gestión de inventarios que las empresas realizaban análisis de la demanda del mercado, y cuáles eran las necesidades de los clientes, con la finalidad de poder contar con los productos que estos solicitaban. Según Arenal (2018) una de los objetivos de la optimización de los inventarios es que las empresas cuenten con la capacidad de poder analizar el mercado y contar con aquellos productos que los clientes demanden. Se puede comprender que las bodegas no cuentan con una optimización de sus inventarios, puesto que no tienen la capacidad de contar con los productos que sus clientes solicitan, por lo tanto, no realizan un adecuado análisis del mercado.

En su investigación Torres (2015) logra identificar sobre las bodegas y sus operaciones, que estas no contaban con equipos de cómputo que la apoyen en sus labores, por lo que concluyo que estas MYPE no utilizaban herramientas tecnológicas

para desarrollar sus labores. Según Núñez (2016) una de las características con las que deben de contar las empresas para poder optimizar los inventarios es la utilización de los equipos de cómputo, con la finalidad de poder facilitar diversas labores, como el registro de datos importantes. Se puede comprender que en estas bodegas no cuentan con la utilización de equipos de cómputo, por lo que no cuentan con la utilización de herramientas tecnológicas para desarrollar sus labores.

Por último, España (2019) pudo concluir que en las MYPE para las cuales había desarrollado su propuesta de mejora, estaba la utilización de software para controlar diversos registros, entre estos registros tenemos el control de los inventarios, existen diversas opciones para cualquier tipo de empresa. Según Núñez (2016) una manera directa de optimizar el inventario esta la utilización de un software para poder llevar a cabo el registro de los inventarios, existen diversos tipos de programas los cuales se adaptan a cualquier tipo de empresa, se cuenta incluso con programas gratuitos que cuentan con las características básicas para poder llevar este registro. Se puede comprender la falta de utilización de herramientas tecnológicas, puesto que estas bodegas no cuentan ningún tipo de equipos de cómputo o aplicativos que le permitan desarrollar sus labores empleando estas herramientas tecnológicas.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente se entiende que las bodegas cuentan con una agilidad al entregar los productos, no cuentan con una adecuada gestión de inventarios puesto que suelen existir demoras al momento de buscar productos específicos, ciertos productos permanecen demasiado tiempo en almacén, además suelen no contar con productos que sus clientes solicitan y no utilizan equipos de cómputo ni programas para facilitar sus labores.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En la mayoría de las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas del distrito Veintiséis de Octubre en el año 2020 se definen los principios de gestión de calidad que se aplican como el enfoque al cliente ofreciéndoles un producto capaz de satisfacer sus necesidades, cuentan con un enfoque basado en procesos que el personal conoce, se presenta el liderazgo a través de la divulgación y compromiso con los objetivos de la empresa, cuentan con un enfoque basado en hechos para la toma de decisiones realizando registros de las situaciones que se presentan, aplican un enfoque en los sistemas de gestión de calidad contando con uno ya establecido en las organizaciones, y se orientan a la mejora continua realizando evaluaciones de los procesos internos.

Con respecto a los Sistemas de Gestión de Calidad se identificó que la mayoría de estas bodegas emplean las normas ISO desarrollando sus labores en un ambiente adecuado y con la infraestructura específica para el desarrollo de los procesos, además conocen cuales son las debilidades con las que cuentan, también se presentan ciertas características del modelo EFQM como es la utilización de la evaluación en sus procesos.

El sistema de control de inventarios que se aplica la mayoría de las organizaciones investigadas es el inventario periódico que se describe a través de realizar registros de los productos con los que cuentan de manera física y contar con una persona encargada de contabilizar los productos que se cuentan cada cierto periodo de tiempo.

Con respecto a la optimización de inventario se determina que en la mayoría las bodegas investigadas cuentan con una mayor agilización al momento de entregar un producto en la que no solo la entrega es rápida, la búsqueda de los productos también lo es, demostrando eficacia al momento de la atención.

Con respecto a la Gestión de Calidad y el Control de Inventarios en la mayoría de las MYPE, se puede describir que estas cuentan con el cumplimiento de los principios y las características de los sistemas de gestión de calidad, lo que les permite que se mantengan como una empresa competitiva en su rubro y el sistema de control de inventario con el que cuentan y superar las deficiencias que tienen con respecto a la optimización del mismo, de esta manera las MYPE estarían encaminadas a la mejora continua y mayor satisfacción de sus clientes.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda la implementación de un sistema motivacional extrínseco en el que se elaboren metas a alcanzar y objetivos por área generando de misma forma una motivación económica para los trabajadores; de la misma forma se recomienda realizar un análisis de mercado en el que se identifique a los proveedores más idóneos y que ofrezcan mejores oportunidades para la empresa.

La aplicación de una capacitación en sistemas y modelos de gestión de calidad y centrarse en uno de los diversos modelos existentes, la aplicación del ciclo de Deming sería una recomendación subjetiva para estas empresas pues estas cuentan con las características de una MYPE y este modelo se centra en la mejora continua y constante de la empresa.

La posibilidad de adaptarse a la implementación de un sistema de inventario perpetuo en el que la empresa sepa en todo momento con que productos cuenta en almacén y en qué momento estos podrían agotarse, actualmente existen diversas alternativas tecnológicas para la implementación de este sistema.

La utilización de herramientas tecnológicas para facilitar el conteo de los productos en stock de esta manera se contará con una reducción de costos de almacenamiento al comprar solo los productos que se necesiten y con una mayor agilidad en la cual la empresa cuente con todo lo solicitado por el cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliata, F., Sessa, E., & Silvestri, G. (2016). *Investigación y proyecto: La arquitectura como tema de tesis doctorales*. Editorial Nobuko
- Andina (2019) *PBI de 8 departamentos creció por encima de 5.4 % en segundo trimestre 2018*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-pbi-8-departamentos-crecio-encima-54-segundo-trimestre-2018-724943.aspx>
- Arenal, L. (2018). *Aprovisionamiento y almacenaje en la venta*. uf0033. Editorial Tutor Formación. México.
- Arias, B. & Ube, A. (2018) “*Diseño de modelo administrativo para fortalecer gestión de inventarios en Minimarket 220*” (Tesis presentada como requisito para optar por el título de contador público autorizado). Universidad de Guayaquil
- Ayuso, D. (2015). *Gestión de la calidad de cuidados en enfermería: Seguridad del paciente*. Español; Castellano. México
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación (3a. ed.)*. recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5213563&query=metodologia#>
- Blandón, L., González, J., & Rodríguez, M. (2018). *Efectividad del proceso de política y relevancia de los acuerdos de cooperación público-privada para promover la competitividad de las cadenas de valor (cv): El caso de la cadena de valor arroz-molinería del Tolima*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5636445&query=cadena+de+valor#>

- Cacciamani, S. y Guasti, L. (2016). Formular hipótesis. Narcea Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/46194>
- Castillo, M. (2019). “*Gestión de Inventarios para mejorar la Atención al cliente en el Minimarket variaditos Chiclayo - 2018*” (Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración). Universidad Cesar Vallejo
- Celma, J. (2018). *Management para gestores del deporte: Liderazgo, funciones y técnicas directivas (2a. ed.)*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5486293&query=5+fuerzas+de+porter#>
- Cortés, M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001: 2015)*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794&query=gestión+de+calidad#>
- Cruz, A. (2017). *Gestión de inventarios. uf0476*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5426407&query=control+de+inventarios#>
- Durán, D. (2015). *Gestión de la calidad de productos editoriales multimedia: Mf038_3*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5214364&query=gesti%C3%B3n+de+calidad#>
- Dutasaca, L. (2016). “*Análisis de mercado de productos OTC en Minimarkets A y AA del norte de Guayaquil para la implementación de estrategias de distribución para el repelente Bassa*”. (Trabajo de titulación previo a la obtención del

título de licenciada en publicidad y mercadotecnia). Universidad de Guayaquil

España, I. (2019). “*Creación de un Minimarket en la Parroquia La Unión del Cantón Babahoyo*” (Trabajo previo a la obtención del título de ingeniera comercial). Universidad Técnica de Babahoyo

Flores, T. (2019). “*Gestión de Calidad y Fidelización del cliente en las MYPE rubro abarrotes del mercado las Capullanas de Piura, año 2019*” (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad Católica los Ángeles Chimbote

Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: Así de fácil*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5635734&query=metodologia#>

González, O. & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones. España

González, O. (2016). *Sistema de gestión de la calidad del proceso de extensión universitaria en la universidad de la habana*. Editorial Universitaria. Cuba

González, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: Uf0049*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5308206&query=gesti%C3%B3n+de+calidad#>

- Herz, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera (3a. ed.)*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5426537&query=control+de+inventarios#>
- Illesca, P. (2015). “*Diseño de un plan de negocio “Minimarket Carmita” en el cantón sabucal provincia del cañar*”. (tesis para la obtención del título profesional de ingeniería comercial) Universidad politécnica Salesiana. Ecuador.
- INEI (2015). *Perú: Principales resultados de la encuesta nacional de empresas*. Recuperado de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1430/index.html
- INEI (2017). *PBI de los departamentos, según actividades económicas*. Recuperado de <https://www.inei.gov.pe/estadisticas/indice-tematico/pbi-de-los-departamentos-segun-actividades-economicas-9110/>
- IPeru (2016). *Distrito 26 de octubre*. Recuperado de <https://www.iperu.org/distrito-26-de-octubre-provincia-de-piura>
- Jiménez, J. (2019). “*Estudio financiero para mejorar la competitividad y rentabilidad de la microempresa “Minimarket Divino Niño”* (Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Ingeniería en Finanzas). Universidad Central del Ecuador
- Jiménez, L. (2018). *Metodología de la investigación lingüística*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5636405&query=metodologia#>

- López, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001: 2015*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4849799&query=gesti%C3%B3n+de+calidad#>
- Martínez, Á. (2018). *Iniciación en la economía y gestión de empresas*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5513493&query=metodo+pestel+#>
- Martínez, M. (2018). *Metodología para la evaluación de la formación laboral investigativa en la licenciatura en educación pedagogía-psicología*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5636755&query=metodologia#>
- Monsalve, G. (2018). *Planificación de operaciones de manufactura y servicios*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5758780&query=control+de+inventarios#>
- Moreno, F. (2018). *Prontuario de finanzas empresariales*. Grupo Editorial Patria. España
- Núñez, Á. (2016). *Finanzas I: Contabilidad, planeación y administración financiera*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. México
- Oliva, M. & Lonardi, P. (2017). *Metodología de la investigación social aplicada al turismo*. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5214565&query=metodologia#>

OPS (2020). *Respuesta a la emergencia por COVID-19 en Perú*. Paho. Recuperado de <https://www.paho.org/es/respuesta-emergencia-por-covid-19-peru>

Peña, G. (2017). *Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público*. Ediciones USTA. España

Piscoya M. (2015). “*Propuesta de un plan de negocios para la creación de un minimarket en la provincia de Ferreñafe*”. (Tesis para optar el título de: licenciado en administración de empresas). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo

Puelles, Y. (2019). “*Propuesta de mejora de la Competitividad como factor relevante para la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas, de la urbanización Cáceres, del distrito de Miraflores, provincia de Piura, departamento de Piura, 2018*” (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad Católica los Ángeles Chimbote

Quispe, D. (2018). “*Propuesta de Control de ingresos y gastos del Minimarket Deicy Cusco, 2018*” (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad Peruana Unión

Rodríguez, R. (2017). “*Caracterización de la gestión de calidad y el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas de la urbanización los granados del distrito de Trujillo, año 2016*”. (tesis para

obtener el título profesional de licenciada en administración). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Trujillo.

RPP (2016). *Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad*. Recuperado de: <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>

Sabino, L. (2018). *Gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas de la ciudad de tingo maría, año 2017*. (tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tingo María.

Salazar, D. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) del distrito de Huaraz, 2016*. (tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Huaraz.

Santos, K. (2016). *“Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los supermercados de la ciudad de Piura en el año 2015”*. (tesis para optar el título de contador público). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Piura

Seminario, C. (2021). *El número de MYPE peruanas se redujo un 48.8% en 2020 y la informalidad pasó al 85% como consecuencia de la pandemia*. ComexPerú.

Recuperado de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-numero-de-mypes-peruanas-se-redujo-un-488-en-2020-y-la-informalidad-paso-al-85-como-consecuencia-de-la-pandemia>

Sorlózano, J. (2018). *Gestión de pedidos y stock: Uf0929*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5486541&query=control+de+inventarios#>

Timaná, M. (2020). “*Gestión de Calidad y la Innovación en las MYPE, rubro bodegas del AA. HH los almendros de Castilla - Piura, 2020*” (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad Católica los Ángeles Chimbote

Torrejon, L (2020). *Mas allá de COVID – 19: el camino a seguir para las PYME en Europa*. IDCSPain. Recuperado de <https://www.blog-idcspain.com/el-impacto-de-covid-19-en-las-pymes-de-europa/>

Torres, C. (2015). “*El impacto de las tiendas de conveniencia frente a las tiendas de abarrotes en el distrito federal*” (tesis para obtener el título de licenciatura en administración y mercadotecnia). Universidad Panamericana

Toyos, M. & Massafra, M. (2015). *Cómo escribir una tesis en turismo: Esquema metodológico*. Fundación Pro turismo

Villafuerte, L. (2015). *Análisis metodológico en los trabajos de tesis*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5307893&query=tesis#>

Wood, P. & Smith, J. (2017). *Investigar en educación: Conceptos básicos y metodología para desarrollar proyectos de investigación*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5308902&query=metodologia#>

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DIRIGIDO A TRABAJADORES

T - 0001



¡Buen día! Se le invita a participar de una encuesta la cual ha sido realizada por un estudiante de la carrera de administración de la Universidad los Ángeles de Chimbote, con la finalidad de recolectar información para una investigación denominada “Gestión de Calidad y Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de octubre, año 2020”. La cual tiene como objetivo general “Describir la gestión de calidad y el control de inventarios en las MYPE antes mencionadas”. Los datos que se recolectarán serán anónimos y para mayor información con respecto a estos resultados puede realizar su consulta al correo: roqueizagaga@hotmail.com. A continuación, se presentarán una serie de preguntas las que deberá de responder según su criterio marcando con una equis (X) alguna de las opciones. Se le agradece su participación en esta encuesta virtual.

DATOS DEL PARTICIPANTE

Edad: _____

Genero: _____

Domicilio: _____

Ocupación: _____

I. Gestión de Calidad

1. ¿Ud. Conoce los objetivos de la empresa?

a) Si b) No

2. ¿Se siente involucrado con los objetivos de la empresa?

a) Si b) No

- 3. ¿Se siente motivado por la empresa?**
a) Si b) No
- 4. ¿Se establecen metas a alcanzar?**
a) Si b) No
- 5. ¿Conoce el proceso para la adquisición de los productos?**
a) Si b) No
- 6. ¿Se aplica un sistema específico de gestión de calidad?**
a) Si b) No
- 7. ¿Consiguen los objetivos planteados por la empresa?**
a) Si b) No
- 8. ¿Se realizan evaluaciones de los procesos?**
a) Si b) No
- 9. ¿Se ha realizado alguna modificación en los procesos?**
a) Si b) No
- 10. ¿Realizan registros de situaciones inesperadas?**
a) Si b) No
- 11. ¿Toma en cuenta datos reales para la toma de decisiones?**
a) Si b) No
- 12. ¿Cuentan con una cartera de proveedores?**
a) Si b) No
- 13. ¿Se ha recibido algún beneficio por parte de los proveedores?**
a) Si b) No
- 14. ¿Sabe que es la Organización Internacional de Estandarización?**
a) Si b) No
- 15. ¿Se ha planteado la utilización de un sistema de gestión de calidad?**
a) Si b) No

16. ¿La empresa cuenta con la infraestructura adecuada para poder trabajar?

- a) Si b) No

17. ¿Se realizan evaluaciones de su desempeño?

- a) Si b) No

18. ¿Conoce cuáles son los puntos débiles de la empresa?

- a) Si b) No

II. Control de inventarios

19. ¿Se realizan conteos periódicos del almacén?

- a) Si b) No

20. ¿Realizan registros de los productos con los que cuenta?

- a) Si b) No

21. ¿Sabe con cuantos productos cuenta actualmente la empresa?

- a) Si b) No

22. ¿Cuenta con un almacén muy extenso?

- a) Si b) No

23. ¿Se cuenta con una persona encargada de contabilizar el almacén?

- a) Si b) No

24. ¿Han adquirido algún producto que no se haya vendido?

- a) Si b) No

25. ¿Le han pedido algo con lo que no contaba?

- a) Si b) No

26. ¿Cuentan con equipos de cómputo?

- a) Si b) No

27. ¿Utilizan programas (software) dentro de la empresa?

- a) Si b) No

Enlace a la encuesta virtual: <https://forms.gle/t17D5xb9nMri6oo38>

CUESTIONARIO PARA CLIENTES

C - 001



¡Buen día! Se le invita a participar de una encuesta la cual ha sido realizada por un estudiante de la carrera de administración de la Universidad los Ángeles de Chimbote, con la finalidad de recolectar información para una investigación denominada “Gestión de Calidad y Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de octubre, año 2020”. La cual tiene como objetivo general “Describir la gestión de calidad y el control de inventarios en las MYPE antes mencionadas”. Los datos que se recolectarán serán anónimos y para mayor información con respecto a estos resultados puede realizar su consulta al correo: roqueizagaga@hotmail.com. A continuación, se presentarán una serie de preguntas las que deberá de responder según su criterio marcando con una equis (X) alguna de las opciones. Se le agradece su participación en esta encuesta virtual.

DATOS DEL PARTICIPANTE

Edad: _____
Genero: _____
Domicilio: _____
Ocupación: _____
Estado civil: _____

I. Gestión de calidad

1. ¿El producto que compro satisface su necesidad?

a) Si b) No

2. ¿Pudo encontrar lo que necesitaba?

a) Si b) No

II. Control de inventarios

3. ¿La entrega de los productos es rápida?

a) Si b) No

4. ¿Se demoran en buscar el producto que usted solicita?

a) Si b) No

Enlace a la encuesta virtual: <https://forms.gle/Di3A46re2TFs9GyAA>

Anexo 02: Matriz Indicador - Pregunta

Variable	Dimensión	Indicadores	Marco teórico	Pregunta	Fuente
L gestión de calidad	Principios	Enfoque al cliente	Es importante para las organizaciones brindar una atención especial al cliente, no se refiere a la atención al cliente, sino a prestar atención a las necesidades de estos (López, 2015)	1. ¿El producto que compro satisface su necesidad?	Clientes
				2. ¿Pudo encontrar lo que necesitaba?	Clientes
		Liderazgo	Nos referimos a una persona que es capaz de dirigir a un grupo de personas a un objetivo y que estas personas le sigan por voluntad propia. (López, 2015)	3. ¿Ud. Conoce los objetivos de la empresa?	Trabajador
				4. ¿Se siente involucrado con los objetivos de la empresa?	Trabajador
		Participación de personal	El personal de una empresa siempre debe de estar motivado por eso es muy importante que se creen programas de motivación. (López, 2015)	5. ¿Se siente motivado por la empresa?	Trabajador
		Enfoque basado en procesos	Propone la división por procesos, es decir dedicarse a usar los recursos de la empresa a realizar las actividades. (González, 2017)	6. ¿Se elaboran metas a alcanzar?	Trabajador
				7. ¿Conoce el proceso para la adquisición de los productos?	Trabajador
		Enfoque de sistema de gestión	Todos los procesos que realice la empresa deberán de ser relacionados entre sí, puesto que deben de ser tratados como un sistema. (González, 2017)	8. ¿Se aplica un sistema específico de gestión de calidad?	Trabajador
				9. ¿Consiguen los objetivos planteados por la empresa?	Trabajador

		Mejora continua	Siempre habrá una manera de mejorar o de perfeccionar un proceso, por esta razón es importante analizar la anomalía existente. (González, 2017)	10. ¿Se realizan evaluaciones de los procesos?	Trabajador
		Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Cada hecho en la organización o situación de conflicto debe de ser analizada y buscar una solución que se pueda proyectar a un futuro. (González & Arciniegas 2016)	11. ¿Realizan registros de situaciones inesperadas?	Trabajador
				12. ¿Toma en cuenta datos reales para la toma de decisiones?	Trabajador
		Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	Para una empresa es muy importante tener una relación beneficiosa con sus proveedores puesto que esto solo representa consecuencias positivas para ambas partes. (González & Arciniegas 2016)	13. ¿Cuentan con una cartera de proveedores?	Trabajador
	14. ¿Se ha recibido algún beneficio por parte de los proveedores?			Trabajador	
	Sistemas de gestión de calidad	Las normas ISO 9000	Son un conjunto de pasos a seguir los cuales nos permiten llevar a cabo la realización de los procesos de la empresa con una calidad destacable. (Ayuso, 2015)	15. ¿Sabe que es la Organización Internacional de Estandarización?	Trabajador
				16. ¿Se ha planteado la utilización de un sistema de gestión de calidad?	Trabajador
				17. ¿La empresa cuenta con la infraestructura adecuada para poder trabajar?	Trabajador
		Sistema Europeo EFQM	El modelo EFQM promueve una autoevaluación crítica la cual debe de ser muy rigurosa dentro de la organización, además esta evaluación debe de servir para poder detectar todas las fallas. (González 2016)	18. ¿Se realizan evaluaciones de su desempeño?	Trabajador
				19. ¿Conoce cuáles son los puntos débiles de la empresa?	Trabajador

Elaboración: Propia

Variable	Dimensión	Indicadores	Marco teórico	Pregunta	Fuente
Control de inventarios	Sistemas de control de inventarios	Sistema de inventario periódico	Este tipo de sistema solo necesita el conteo físico de lo que cuenta la empresa en almacén, cada periodo determinado de tiempo la empresa realiza un conteo a través del cual se identifica con cuantos productos cuenta (Cruz 2017)	20. ¿Se realizan conteos periódicos del almacén?	Trabajador
				21. ¿Realizan registros de los productos con los que cuenta?	Trabajador
		Sistema de inventario perpetuo	Ofrece un control mucho más amplio del inventario de la empresa, puesto que como su mismo nombre lo dice es un inventario permanente el cual se encuentra actualizado en todo momento y no necesita la utilización del conteo físico. (Sorlózano 2018)	22. ¿Sabe con cuantos productos cuenta actualmente la empresa?	Trabajador
				23. ¿Cuenta con un almacén muy amplio?	Trabajador
				24. ¿Se cuenta con una persona encargada de contabilizar el almacén?	Trabajador

	Optimización de inventarios	Mayor agilización al momento de entregar un producto	Puesto que el inventario se encontrada ordenado de forma óptima además se sabrá exactamente con cuanta materia prima o productos se cuenta. (Arenal 2018)	25. ¿La entrega de los productos es rápida?	Clientes
				26. ¿Se demoran en buscar el producto que usted solicita?	Clientes
		Reducción de cotos del almacenamiento	La optimización de inventarios busca que la empresa adquiera solamente cosas que va a utilizar. (Arenal 2018)	27. ¿Han adquirido algo que no se haya vendido?	Trabajador
		Mayor agilidad en la organización	Los trabajadores contarán con todo lo que necesiten dentro del almacén, y no deberán de preocuparse por ello. (Arenal 2018)	28. ¿Le han pedido algo con lo que no contaba?	Trabajador
		Herramientas tecnológicas	Existen Herramientas las cuales pueden ser de gran ayuda para aquellas empresas que desean mejorar su control de inventarios. (Núñez 2016)	29. ¿Cuentan con equipos de cómputo?	Trabajador
				30. ¿Utilizan programas (software) dentro de la empresa?	Trabajador

Elaboración: Propia

Anexo 03: Validación del instrumento de recolección de datos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Héctor Orlando Arica Clavijo Identificado con DNI 02786302
MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA.

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por:

SIEZA IZAGA ROQUE ISMAEL, a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación "Gestión de Calidad y Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas av. Chulucanas distrito Veintiséis de octubre, año 2020"

Que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, 06 de Julio 2020


Mg. Arica Clavijo Héctor Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

Ítem relacionado con gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1- ¿El producto que compro satisface su necesidad?	✓			✓		✓		✓
2- ¿Pudo encontrar lo que necesitaba?	✓			✓		✓		✓
3- ¿Ud. Conoce los objetivos de la empresa?	✓			✓		✓		✓
4- ¿Se siente involucrado con los objetivos de la empresa?	✓			✓		✓		✓
5- ¿Se siente motivado por la empresa?	✓			✓		✓		✓
6- ¿Se elaboran metas a alcanzar?	✓			✓		✓		✓
7- ¿Conoce el proceso para la adquisición de los productos?	✓			✓		✓		✓
8- ¿Se aplica un sistema específico de gestión de calidad?	✓			✓		✓		✓
9- ¿Consiguen los objetivos planteados por la empresa?	✓			✓		✓		✓
10- ¿Se realizan evaluaciones de los procesos?	✓			✓		✓		✓
11- ¿Realizan registros de situaciones inesperadas?	✓			✓		✓		✓
12- ¿Toma en cuenta datos reales para la toma de decisiones?	✓			✓		✓		✓
13- ¿Cuentan con una cartera de proveedores?	✓			✓		✓		✓
14- ¿Se ha recibido algún beneficio por parte de sus proveedores?	✓			✓		✓		✓
15- ¿Sabe que es la Organización Internacional de Estandarización?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Arica Clarijo Hestor Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

16- ¿Se ha planteado la utilización de un sistema de gestión de calidad?	✓			✓		✓		✓
17- ¿La empresa cuenta con la infraestructura adecuada para poder trabajar?	✓			✓		✓		✓
18- ¿Se realizan evaluaciones de su desempeño?	✓			✓		✓		✓
19- ¿Conoce cuáles son los puntos débiles de la empresa?	✓			✓		✓		✓
Ítem relacionados con el Control de Inventario	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20- ¿Se realizan conteos periódicos del almacén?	✓			✓		✓		✓
21- ¿Realizan registros de los productos con los que cuenta?	✓			✓		✓		✓
22- ¿Sabe con cuántos productos cuenta actualmente la empresa?	✓			✓		✓		✓
23- ¿Cuenta con un espacio de almacén muy amplio?	✓			✓		✓		✓
24- ¿Se cuenta con una persona encargada de contabilizar el almacén?	✓			✓		✓		✓
25- ¿La entrega de los productos es rápida?	✓			✓		✓		✓
26- ¿Se demoran en buscar el producto que usted solicita?	✓			✓		✓		✓
27- ¿Han adquirido algún producto que no se haya vendido?	✓			✓		✓		✓
28- ¿Le han pedido algo con lo que no contaba?	✓			✓		✓		✓
29- ¿Cuentan con equipos de cómputo?	✓			✓		✓		✓
30- ¿Utilizan programas (software) dentro de la empresa?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo RAQUEL SILVA JUÁREZ Identificado con DNI 02846914.

MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por:

SIEZA IZAGA ROQUE ISMAEL., a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación "Gestión de calidad y Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas distrito Veintiséis de octubre, año 2020" que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

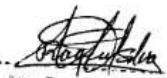
Piura, 04 de Julio del 2020.



Mg. Raquel Silva Juárez
UC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899


Firma y sello

16- ¿Se ha planteado la utilización de un sistema de gestión de calidad?	✓			✓		✓		✓
17- ¿La empresa cuenta con la infraestructura adecuada para poder trabajar?	✓			✓		✓		✓
18- ¿Se realizan evaluaciones de su desempeño?	✓			✓		✓		✓
19- ¿Conoce cuáles son los puntos débiles de la empresa?	✓			✓		✓		✓
Ítem relacionados con el Control de Inventario	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20- ¿Se realizan conteos periódicos del almacén?	✓			✓		✓		✓
21- ¿Realizan registros de los productos con los que cuenta?	✓			✓		✓		✓
22- ¿Sabe con cuantos productos cuenta actualmente la empresa?	✓			✓		✓		✓
23- ¿Cuenta con un espacio de almacén muy amplio?	✓			✓		✓		✓
24- ¿Se cuenta con una persona encargada de contabilizar el almacén?	✓			✓		✓		✓
25- ¿La entrega de los productos es rápida?	✓			✓		✓		✓
26- ¿Se demoran en buscar el producto que usted solicita?	✓			✓		✓		✓
27- ¿Han adquirido algún producto que no se haya vendido?	✓			✓		✓		✓
28- ¿Le han pedido algo con lo que no contaba?	✓			✓		✓		✓
29- ¿Cuentan con equipos de cómputo?	✓			✓		✓		✓
30- ¿Utilizan programas (software) dentro de la empresa?	✓			✓		✓		✓


 R. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

Ítem relacionado con gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1- ¿El producto que compro satisface su necesidad?	✓			✓		✓		✓
2- ¿Pudo encontrar lo que necesitaba?	✓			✓		✓		✓
3- ¿Ud. Conoce los objetivos de la empresa?	✓			✓		✓		✓
4- ¿Se siente involucrado con los objetivos de la empresa?	✓			✓		✓		✓
5- ¿Se siente motivado por la empresa?	✓			✓		✓		✓
6- ¿Se elaboran metas a alcanzar?	✓			✓		✓		✓
7- ¿Conoce el proceso para la adquisición de los productos?	✓			✓		✓		✓
8- ¿Se aplica un sistema específico de gestión de calidad?	✓			✓		✓		✓
9- ¿Consiguen los objetivos planteados por la empresa?	✓			✓		✓		✓
10- ¿Se realizan evaluaciones de los procesos?	✓			✓		✓		✓
11- ¿Realizan registros de situaciones inesperadas?	✓			✓		✓		✓
12- ¿Toma en cuenta datos reales para la toma de decisiones?	✓			✓		✓		✓
13- ¿Cuentan con una cartera de proveedores?	✓			✓		✓		✓
14- ¿Se ha recibido algún beneficio por parte de sus proveedores?	✓			✓		✓		✓
15- ¿Sabe que es la Organización Internacional de Estandarización?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Fernando Suárez Carrasco Identificado con
DNI 02616283 MAGISTER EN Administración.

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los)
instrumentos de recolección de datos:

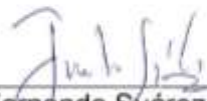
Cuestionario, elaborado por:

Roque Ismael Sieza Izaga, a los efectos de su
aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de
investigación "Gestión de Calidad y Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas
av. Chulucanas distrito Veintiséis de octubre, año 2020"

Que se encuentra realizando.


Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta
las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, 04 de julio de 2020



Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD N° 05461

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

Ítem relacionado con gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1- ¿El producto que compro satisface su necesidad?	X		X			X		X
2- ¿Pudo encontrar lo que necesitaba?	X		X			X		X
3- ¿Ud. Conoce los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
4- ¿Se siente involucrado con los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
5- ¿Se siente motivado por la empresa?	X			X		X		X
6- ¿Se elaboran metas a alcanzar?	X			X		X		X
7- ¿Conoce el proceso para la adquisición de los productos?	X		X			X		X
8- ¿Se aplica un sistema específico de gestión de calidad?	X			X		X		X
9- ¿Consiguen los objetivos planteados por la empresa?	X			X		X		X
10- ¿Se realizan evaluaciones de los procesos?	X			X		X		X
11- ¿Realizan registros de situaciones inesperadas?	X			X		X		X
12- ¿Toma en cuenta datos reales para la toma de decisiones?	X			X		X		X
13- ¿Cuentan con una cartera de proveedores?	X			X		X		X
14- ¿Se ha recibido algún beneficio por parte de sus proveedores?	X			X		X		X
15- ¿Sabe que es la Organización Internacional de Estandarización?	X			X		X		X


 Lic. Fernando Suárez Garrasco Dr.
 CLAD N°05461

16- ¿Se ha planteado la utilización de un sistema de gestión de calidad?	X			X		X		X
17- ¿La empresa cuenta con la infraestructura adecuada para poder trabajar?	X			X		X		X
18- ¿Se realizan evaluaciones de su desempeño?	X			X		X		X
19- ¿Conoce cuáles son los puntos débiles de la empresa?	X			X		X		X
Ítem relacionados con el Control de Inventario	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20- ¿Se realizan conteos periódicos del almacén?	X			X		X		X
21- ¿Realizan registros de los productos con los que cuenta?	X			X		X		X
22- ¿Sabe con cuántos productos cuenta actualmente la empresa?	X			X		X		X
23- ¿Cuenta con un espacio de almacén muy amplio?	X			X		X		X
24- ¿Se cuenta con una persona encargada de contabilizar el almacén?	X			X		X		X
25- ¿La entrega de los productos es rápida?	X			X		X		X
26- ¿Se demoran en buscar el producto que usted solicita?	X			X		X		X
27- ¿Han adquirido algún producto que no se haya vendido?	X			X		X		X
28- ¿Le han pedido algo con lo que no contaba?	X		X			X		X
29- ¿Cuentan con equipos de cómputo?	X			X		X		X
30- ¿Utilizan programas (software) dentro de la empresa?	X			X		X		X


 Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
 CLAD N°05461

Anexo 04: Protocolo de asentimiento informado



PROCOLO ASENTIMIENTO INFORMADO (Ciencias Sociales)

Mi nombre es ROQUE ISMAEL SIEZA IZAGA y estoy haciendo una investigación denominada “*Gestión de Calidad y Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de octubre, año 2020*”, tiene como finalidad “*Describir la gestión de calidad y el control de inventarios en las MYPE antes mencionadas*”.

A continuación, le presento unos puntos importantes que usted debe saber antes de aceptar ayudarme:

- Su participación es totalmente voluntaria. Si en algún momento ya no quiere seguir participando, puedes comunicarlo y volverá a tus actividades.
- El cuestionario tendrá una duración de 20 minutos máximos.
- En la investigación no se usará tu nombre, por lo que tu identidad será anónima.
- Solo se puede participar de la investigación si eres mayor de 18 años.
- Ningún ser vivo ha sido lastimado durante la realización de la investigación.
- La encuesta será virtual con la finalidad de salvaguardar la seguridad de cada uno de los participantes y cumplir con los protocolos de bioseguridad.
- Para solicitar información con respecto a los resultados o avances de la investigación, puede ser solicitada a través del correo: roqueizaga@hotmail.com

Le pido que marque con un aspa (x) en el siguiente enunciado según su interés o no de participar en la investigación.

¿Quiero participar en la investigación de <i>Gestión de Calidad y Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de octubre, año 2020</i> ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> No
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------

Fecha: 15-junio-2020

Anexo 05: Libro de códigos

LIBRO DE CÓDIGO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD														
Indicadores	Pregunta	Categoría	Código	Trabajador encuestado							Frecuencia		Porcentaje	
				1	2	3	4	5	6	7	Parcial	Total	Parcial	Total
Dimensión: Principios de Gestión de calidad														
Liderazgo	¿Ud. Conoce los objetivos de la empresa?	SI	1	1	1		1	1	1		5		71.43	
		NO	2			2				2	2	7	28.57	100.00
	¿Se siente involucrado con los objetivos de la empresa?	SI	1	1			1	1	1	1	5		71.43	
		NO	2		2	2					2	7	28.57	100.00
Participación de persona	¿Se siente motivado por la empresa?	SI	1	1	1			1			3		42.86	
		NO	2			2	2		2	2	4	7	57.14	100.00
Enfoque basado en procesos	¿Se elaboran metas a alcanzar?	SI	1	1			1				2		28.57	
		NO	2		2	2		2	2	2	5	7	71.43	100.00
	¿Conoce el proceso para la adquisición de los productos?	SI	1	1	1		1	1	1	1	6		85.71	
		NO	2			2					1	7	14.29	100.00
Enfoque de sistema de gestión	¿Se aplica un sistema específico de gestión de calidad?	SI	1		1		1	1		1	4		57.14	
		NO	2	2		2			2		3	7	42.86	100.00
	¿Consiguen los objetivos planteados por la empresa?	SI	1			1		1	1		3		42.86	
		NO	2	2	2		2			2	4	7	57.14	100.00
Mejora continua	¿Se realizan evaluaciones de los procesos?	SI	1		1	1		1		1	4		57.14	
		NO	2	2			2		2		3	7	42.86	100.00

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	¿Realizan registros de situaciones inesperadas?	SI	1	1	1	1		1	1	5		71.43		
		NO	2				2		2		2	7	28.57	100.00
	¿Toma en cuenta datos reales para la toma de decisiones?	SI	1	1	1		1		1		4		57.14	
		NO	2			2		2		2	3	7	42.86	100.00
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	¿Cuentan con una cartera de proveedores?	SI	1	1			1			1	3		42.86	
		NO	2			2	2		2	2	4	7	57.14	100.00
	¿Se ha recibido algún beneficio por parte de los proveedores?	SI	1	1		1				1	3		42.86	
		NO	2			2		2	2	2	4	7	57.14	100.00
Dimensión: Sistemas de Gestión de Calidad														
Las normas ISO 9000	¿Sabe que es la Organización Internacional de Estandarización?	SI	1	1			1				2		28.57	
		NO	2			2	2		2	2	2	5	7	71.43
	¿Se ha planteado la utilización de un sistema de gestión de calidad?	SI	1	1	1	1			1		4		57.14	
		NO	2				2	2		2	3	7	42.86	100.00
	¿La empresa cuenta con la infraestructura adecuada para poder trabajar?	SI	1	1	1		1		1	1	5		71.43	
		NO	2			2		2			2	7	28.57	100.00
Sistema europeo EFQM	¿Se realizan evaluaciones de su desempeño?	SI	1		1		1	1			3		42.86	
		NO	2	2		2			2	2	4	7	57.14	100.00
	¿Conoce cuáles son los puntos débiles de la empresa?	SI	1		1		1	1	1		4		57.14	
		NO	2	2		2				2	3	7	42.86	100.00

LIBRO DE CÓDIGO DE LA VARIABLE CONTROL DE INVENTARIOS														
Indicadores	Pregunta	Categoría	Código	Trabajador encuestado							Frecuencia		Porcentaje	
				1	2	3	4	5	6	7	Parcial	Total	Parcial	Total
Dimensión: Sistemas de Control de Inventarios														
Sistema de inventario periódico	¿Se realizan conteos periódicos del almacén?	SI	1		1		1	1		1	4		57.14	
		NO	2	2		2			2		3	7	42.86	100.00
	¿Realizan registros de los productos con los que cuenta?	SI	1	1		1	1		1	1	5		71.43	
		NO	2		2			2			2	7	28.57	100.00
Sistema de inventario perpetuo	¿Sabe con cuantos productos cuenta actualmente la empresa?	SI	1			1		1	1		3		42.86	
		NO	2	2	2		2			2	4	7	57.14	100.00
	¿Cuenta con un almacén muy amplio?	SI	1	1			1			1	3		42.86	
		NO	2		2	2		2	2		4	7	57.14	100.00
	¿Se cuenta con una persona encargada de contabilizar el almacén?	SI	1		1	1	1		1	1	5		71.43	
		NO	2	2				2			2	7	28.57	100.00
Dimensión: Optimización de Inventarios														
Reducción de costos del almacenamiento	¿Han adquirido algo que no se haya vendido?	SI	1	1	1		1		1		4		57.14	
		NO	2			2		2		2	3	7	42.86	100.00
Mayor agilidad en la organización	¿Le han pedido algo con lo que no contaba?	SI	1		1	1			1	1	4		57.14	
		NO	2	2			2	2			3	7	42.86	100.00
Herramientas tecnológicas	¿Cuentan con equipos de cómputo?	SI	1		1			1			2		28.57	
		NO	2	2		2	2		2	2	5	7	71.43	100.00
	¿Utilizan programas (software) dentro de la empresa?	SI	1			1	1				2		28.57	
		NO	2	2	2			2	2	2	5	7	71.43	100.00

Elaboración: propia

LIBRO DE CÓDIGO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD																								
Indicadores	Pregunta	Categoría	Código	Cliente encuestado																				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Dimensión: Principios de Gestión de calidad																								
Enfoque al cliente	¿El producto que compro satisface su necesidad?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1						1	1	1	1	1	1		
		NO	2									2	2	2	2	2								
	¿Pudo encontrar lo que necesitaba?	SI	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		NO	2				2	2																
LIBRO DE CÓDIGO DE LA VARIABLE CONTROL DE INVENTARIOS																								
Indicadores	Pregunta	Categoría	Código	Cliente encuestado																				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Dimensión: Optimización de Inventarios																								
Mayor agilización al entregar un producto	¿La entrega de los productos es rápida?	SI	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1			1		
		NO	2					2	2												2	2	2	
	¿Se demoran en buscar el producto que usted solicita?	SI	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	1	1	1	
		NO	2	2	2												2	2	2				2	

LIBRO DE CÓDIGO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD																												
Cliente encuestado																												
22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
1	1	1					1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1
			2	2	2	2								2								2	2					
1			1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	2	2									2	2																
LIBRO DE CÓDIGO DE LA VARIABLE CONTROL DE INVENTARIOS																												
Cliente encuestado																												
22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
1	1	1	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
				2	2	2	2																2	2	2	2	2	2
				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						1	1	1	1	1			1	1	1
2	2	2	2											2	2	2	2	2						2	2			

LIBRO DE CÓDIGO DE LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD																					
Cliente encuestado																		Frecuencia		Porcentaje	
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	Parcial	Total	Parcial	Total
1	1		1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	54		79.41	
		2							2									14	68	20.59	100.00
1	1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	59		86.76	
				2	2	2												9	68	13.24	100.00
LIBRO DE CÓDIGO DE LA VARIABLE CONTROL DE INVENTARIOS																					
Cliente encuestado																		Frecuencia		Porcentaje	
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	Parcial	Total	Parcial	Total
1	1	1	1	1	1	1												42		61.76	
							2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	68	38.24	100.00
			1	1	1	1												37		54.41	
2	2	2					2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31	68	45.59	100.00

Elaboración: propia

Anexo 06: Porcentaje del Turnitin

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 10-sept.-2021 23:03 -05
Identificador: 1645787246
Número de palabras: 24341
Entregado: 1

Sieza Izaga Roque Ismael Por ROQUE ISMAEL SIEZA IZAGA

Índice de similitud	Similitud según fuente
12%	Internet Sources: 12% Publicaciones: 3% Trabajos del estudiante: N/A

[incluir citas](#) [incluir bibliografía](#) [excluyendo las coincidencias < 4 de las palabras](#) modo:

[imprimir](#) [descargar](#)

<1% match (Internet desde 24-may.-2021) http://repositorio.uladech.edu.pe
<1% match (Internet desde 12-dic.-2020) http://repositorio.uladech.edu.pe
<1% match (Internet desde 09-dic.-2020) http://repositorio.uladech.edu.pe
<1% match (Internet desde 16-dic.-2020) http://repositorio.uladech.edu.pe
<1% match (Internet desde 12-may.-2021) http://repositorio.uladech.edu.pe
<1% match (Internet desde 09-jun.-2021) http://repositorio.uladech.edu.pe
<1% match (Internet desde 22-jul.-2021) http://repositorio.uladech.edu.pe
<1% match (Internet desde 10-dic.-2020)