



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL DE  
INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE LAS PYMES DEL PERÚ RUBRO  
COMERCIO: CASO DISTRIB. DE COMP. ELECT. Y  
SERV. DE ING. SRL., HUÁNUCO – 2023.**

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

**AUTOR**

**CELIS CABELLO, MILLER**

**ORCID: 0000-0003-0569-6652**

**DOCENTE**

**GONZALES RENTERIA, YURI GAGARIN**

**ORCID: 0000-0002-6859-7996**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2023**



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

**ACTA N° 0247-064-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **16:30** horas del día **06** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

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

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS PYMES DEL PERÚ RUBRO COMERCIO: CASO DISTRIB. DE COMP. ELECT. Y SERV. DE ING. SRL., HUÁNUCO - 2023.**

**Presentada Por :**  
(4803131014) **CELIS CABELLO MILLER**

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

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

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

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

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

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



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS PYMES DEL PERÚ RUBRO COMERCIO: CASO DISTRIB. DE COMP. ELECT. Y SERV. DE ING. SRL., HUÁNUCO - 2023. Del (de la) estudiante CELIS CABELLO MILLER , asesorado por GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 00% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

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

Chimbote, 06 de Setiembre del 2023

---

Mg. Roxana Torres Guzmán  
Responsable de Integridad Científica

## **Dedicatoria**

### **A mi familia**

Porque siempre me han apoyado y guiarme para seguir siendo profesional, motivándome a vivir una vida mejor y alcanzar tus metas en el futuro.

### **A los docentes**

A los profesores de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por ser mis guías y por apoyarme a poder concluir con este trabajo de investigación

## **Agradecimiento**

### **A Dios**

Por obsequiarme la vida y acompañarme en el camino del autodesarrollo como ser humano, dándome fuerzas para un mayor desarrollo profesional mientras estudiaba.

### **A mis padres:**

Por su apoyo incondicional, moral y económicamente. Por haberme inculcado los valores principales de la vida y por haber sido un ejemplo de la superación para poder seguir sus pasos.

## Índice General

Carátula.....	I
Acta de jurado.....	II
Evidencia de originalidad .....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento .....	V
Índice general .....	VI
Lista de tablas .....	IX
Resumen .....	X
Abstract.....	XI
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema .....	6
1.3. Justificación de su investigación .....	6
1.4. Objetivo general y específico .....	7
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
2.1. Antecedentes .....	9
2.1.1. Internacionales .....	9
2.1.2. Nacionales.....	10
2.1.3 Locales .....	12
2.2. Bases teóricas .....	14
2.2.1. Control de inventario .....	14
2.2.2. Objetivos del control de inventarios: .....	15
2.2.3. Importancia del control de inventarios .....	15
2.2.4. Clasificación de los inventarios: .....	15
2.2.5. Dimensiones de control de inventarios.....	16

2.2.6. Ambiente de control .....	16
2.2.7. Evaluación de riesgos .....	16
2.2.8. Control Logístico .....	17
2.2.9. Calidad de servicio .....	18
2.3. Dimensiones de calidad de servicio .....	18
2.3.1 La tangibilidad .....	18
2.3.2. Fiabilidad .....	18
2.3.3. Capacidad de respuesta.....	19
2.4. Hipótesis.....	20
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación.....	21
3.2. Población y Muestra.....	22
3.3 Variables, definición y operacionalización .....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	25
3.5 Métodos de análisis de datos .....	25
3.6 Aspectos éticos .....	25
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	27
4.1. Resultados .....	27
4.1.1. Respecto al objetivo específico 1: .....	27
4.1.2. Respecto al objetivo específico 2: .....	30
4.1.3. Respecto al objetivo específico 3: .....	33
4.2 Discusión de los resultados .....	36
4.2.1. Respecto al Objetivo específico 1.....	36
4.2.2. Respecto al Objetivo específico 2.....	36
4.2.3. Respecto al Objetivo específico 3.....	37
Respecto al control de inventarios .....	37
V. CONCLUSIONES .....	38

5.1 Respecto al objetivo específico N°1: .....	38
5.2 Respecto al objetivo específico N°2: .....	38
5.3 Respecto al objetivo específico N°3: .....	38
5.4 Respecto al objetivo general .....	38
VI. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	42
ANEXOS .....	51
ANEXO 01. Matriz de Consistencia .....	52
ANEXO 02. Instrumento de recolección de información .....	53
ANEXO 03: Validez del Instrumento. ....	57
ANEXO 04. Confiabilidad del instrumento .....	61
ANEXO 05. Formato de consentimiento Informado.....	62
ANEXO 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información	58
ANEXO 07: Evidencias de Ejecución.....	64



## Lista de tablas

Tabla 1. <i>Muestra</i> .....	29
Tabla 2. <i>Operacionalización de variables</i> .....	30
Tabla 3. <i>Resultados del Objetivo específico 1</i> .....	34
Tabla 4. <i>Resultados del Objetivo específico 2</i> .....	37
Tabla 5. <i>Resultados del Objetivo específico 3</i> .....	39

## Resumen

El control adecuado de un inventario; es importante donde, primeramente, se debe analizar la información de todos los productos; realizar un conteo de dichos productos, emplear un software donde podamos visualizar todas las existencias, generar informes de gestión donde se detalle los productos que ingresan y salen de la institución. De esa manera, se logrará llevar un adecuado control del inventario, que ayudará a mejorar la productividad y así mismo, es para detectar y disminuir las pérdidas de stock. Donde se llevó a cabo la investigación, en el cual se está buscando el análisis del problema, donde se diseñó la siguiente interrogante ¿En qué medida el control de inventario incide en la calidad de servicio de las pymes del Perú rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023? Cuyo objetivo general de investigación es, establecer la incidencia del control de inventario en la calidad de servicio de las pymes del Perú y en la Ferretería Distribuidora de componentes eléctricos y servicios de ing. S.R.L., Huánuco -2023. De esa manera se podrá analizar los mecanismos adecuados para desarrollar una mejora en la gestión del inventario. La investigación concluye, que la incidencia en el control de inventario, no se desarrolla de manera correcta; debido a la falta de capacitación con que cuentan los trabajadores, en temas referentes a evaluación de riesgos, la fiabilidad y la tangibilidad. Todo esto repercute a un abandono a la gestión de calidad.

Palabras claves: Control, inventarios, calidad y gestión.

## **Abstract**

The adequate control of an inventory; it is important where, first of all, the information of all the products must be analyzed; carry out a count of said products, use a software where we can visualize all the stocks, generate management reports detailing the products that enter and leave the institution. In this way, it will be possible to keep an adequate control of the inventory, which will help to improve productivity and likewise, it is to detect and reduce stock losses. Where the investigation was carried out, in which the analysis of the problem is being sought, where the following question was designed: To what extent does inventory control affect the quality of service of SMEs in Peru in the trade category: Case Distrib. of Comp. elect. and serv. of Ing. SRL., Huánuco – 2023? Whose general research objective is to establish the incidence of inventory control in the quality of service of SMEs in Peru and in the Distributor Hardware store of electrical components and engineering services. S.R.L., Huánuco -2023. In this way it will be possible to analyze the appropriate mechanisms to develop an improvement in inventory management. The investigation concludes that the incidence in inventory control is not carried out correctly; due to the lack of training that workers have, in issues related to risk assessment, reliability and tangibility. All this affects an abandonment of quality management..

**Keywords:** Control, inventories, quality and management.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### ***1.1. Descripción del problema***

La Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL. Con Ruc 20285378754, se dedica al rubro de la ferretería desde sus inicios. Aunque nuestra empresa continúa creciendo con una alta rotación y una base de clientes estable, todavía necesitamos suficiente inventario para crear una estructura de gestión de inventario eficaz que garantice una gestión eficaz, con la finalidad de que el desarrollo no denote falta de preparación organizativa formal. Estas fallas pueden conducir a errores en los estados financieros de una empresa y provocar una sobre valuación o desabastecimiento. El propósito de este estudio es identificar recomendaciones para mejorar la gestión de inventarios y su impacto en la calidad de los servicios prestados por las PYMES comerciales en Perú en caso de la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL. Con el Ruc 20285378754. El control del inventario es crucial, dados los numerosos riesgos a los que deben enfrentarse las empresas ferreteras, que podrían poner en peligro la consecución de sus objetivos estratégicos. El control de inventarios es una estrategia estratégica que respalda sus operaciones y le permite concentrarse en lograr sus objetivos operativos y financieros. A través del control interno ayuda a mitigar el riesgo y el fraude, proteger y asegurar los intereses y activos corporativos y evaluar la efectividad de las actividades corporativas.

Este sector está formado por muchas PYMES que compiten con cierto éxito relativo en el mercado. Como ya se ha dicho, necesitan controlar y gestionar adecuadamente sus almacenes ya que los empleados de la empresa carecen de las instrucciones necesarias para realizar la gestión de ingresos y salidas de las mercancías, lo que demuestra la falta de información precisa respecto a la cantidad de mercancías en stock y genera inconvenientes como retrasos en las entregas o en las ventas (Sánchez et al., 2011).

Según la Ley del Impuesto sobre la Renta (IR), las empresas y organizaciones con ingresos de hasta 500 UIT están exentas de la obligación de mantener registros oficiales o cuentas de corretaje sin negociación para respaldar estas transacciones. Esto plantea una gran desventaja de las PYMES (Domínguez, 2017).

Las PYMES juegan un papel importante en América Latina, especialmente en términos de su contribución al escenario empresarial regional y la creación de nuevos puestos de trabajo (Dini y Stumpo, 2020).

Independientemente de la industria en el que trabajen, las PYMES se enfrentan a estos problemas, existen vínculos sistémicos entre ellos. Entre las desventajas de primer grado se encuentra la falta de orientación estratégica, a veces impulsada por los proyectos personales de los directivos o propietarios y no alineada con los objetivos de la organización; en el segundo y tercer grado, se establecen inconvenientes de marketing y financieros, los esfuerzos se centran en otras áreas administrativas. Es fundamental señalar que todas las PYMES examinadas presentan los inconvenientes mencionados, que están relacionados con los efectos de los entornos económico, político y técnico. La difícil situación de las pymes se deriva de la falta de cohesión colectiva, que les impide competir en igualdad de condiciones con las grandes empresas y el sector informal. Estas disrupciones limitan la competitividad de las pymes, obligándolas a sobrevivir, realizar fusiones y alianzas estratégicas con proveedores y distribuidores, e impiden un aumento de las fusiones destinadas a proyectos exportadores y actividades conjuntas en los mercados locales. No todos los aspectos de las pequeñas empresas encuestadas fueron igualmente negativos (Caribe, 2006).

La mayoría de las tiendas ferreteras venden una variedad de artículos, como plomería, paisajismo, electricidad y materiales de construcción. Así que tienen entre 2000 y 10 000 artículos numerosos, es por ello que se juega con los precios y las vistas previas de cada artículo. El proceso de explicar cómo operar mientras se calcula el valor es muy difícil y propenso a errores. La capacidad de comprender los mercados en los que operamos es uno de los desafíos de trazabilidad de productos más comunes para las acerías. Es decir, desde el punto de compra hasta el punto de facturación. Además, es bastante difícil saber qué impactos se transmiten con mayor eficacia, o la desaparición de determinados géneros, así como la ventaja que nos permite utilizar repetidamente este control del crédito. Por difícil que resulte de comprender, esta es una de las muchas situaciones en las que más sufren los ferreteros; de hecho, es tan típico que el público en general desconoce cuánto dinero se pierde por sus retiradas diarias. Falta de investigación, los ferreteros, como

cualquier otro, desean obtener noticias oportunas que les ayuden en la toma de decisiones sobre asuntos comerciales delicados (Castillo, 2018).

La capacidad de gestión de una organización en Perú depende del acceso y uso de información relevante y actualizada. Las PYMES deben contar con sistemas de información efectivos diseñados para informar sobre la gestión de inventarios, realidades financieras y cumplimiento para brindar control y fiscalización. Todos estos sistemas distribuidos dentro de la empresa están diseñados para lograr objetivos de control (Albornoz et al., 2018)

La gestión de inventario representa la cantidad de productos que una empresa tiene en existencia y los diversos artículos que se pueden comprar o usar para producir productos clave. Incluye todos los componentes necesarios para fabricar bienes y servicios, desde materias primas hasta productos terminados. El inventario incluye todas las etapas del proceso, desde la producción hasta el abastecimiento y la entrega de productos terminados o las ventas en tiendas (Causado, 2015).

La gestión del inventario refleja la inversión y la capacidad del propietario para brindar un excelente servicio al cliente. Sin embargo, la gestión de inventarios puede ser una tarea compleja dada la incertidumbre y la especificidad de los artículos que se manejan (Osorio, 2013).

Es muy importante que las PYMES tengan una comprensión clara de su valor en libros y mantengan un inventario preciso para ayudar a calcular los activos de su negocio. Es fundamental utilizar la tecnología de la información para mejorar la gestión del inventario y los registros de productos (Alfonso, 2013).

Cree un sistema de gestión de inventario que use computadoras para contar puntos para ordenar y cambiar los niveles de existencias. Inventario de la memoria de arranque de la computadora, cada producto tiene un código de barras que es registrado por una computadora una vez que el artículo sale del almacén, registrando así el pago electrónicamente (Weston y Brigham, 1994).

La necesidad de gestionar el inventario es consecuencia de garantizar los niveles de bienes necesarios para las operaciones comerciales y la distribución a los clientes es un proceso complicado porque los intereses de los compradores pueden variar y las promesas de los proveedores de entregar materias primas también. Esto genera procesos inciertos que, si no se gestionan adecuadamente, pueden provocar escasez tanto para la empresa como para sus clientes (Zapata, 2014).

La contabilidad de inventario está sujeta a las NIC (Normas Internacionales de Contabilidad), estandarizar la contabilidad de inventario. Brindamos asesoramiento contable básico sobre la gestión de inventarios, incluido cómo calcular y registrar los gastos y cómo hacer frente a las pérdidas que reducen el valor contable. En cambio, el impuesto sobre las acciones se establece en virtud del artículo 37 de la Ley del Impuesto sobre la Renta (Ministerio de Planificación y Finanzas, 1994). Esta sección establece que, si se reconoce debidamente, el daño y la pérdida del producto pueden considerarse exentos (Henao, 2015).

El impacto positivo de una gestión eficaz del inventario incluye el ahorro de costes y tiempo en todo el proceso de suministro y almacenamiento, así como la facilitación de la planificación del proceso de compra, además de recibir datos precisos que ayudarán a seleccionar la cantidad de compra adecuada, esto también ayudará a evitar que las cosas que se mueven con poca frecuencia se vuelvan obsoletas (Cabrera y Álvarez, 2007).

Por otro lado, sostienen que las TIC y otros sistemas de información deberían permitir la creación de software específico para cada empresa. El propósito de este estudio es construir un sistema de control de inventario relacionado con la tecnología (base de datos, software y código QR) utilizando el modelo EOQ para mejorar el sistema de control de inventario (Gutiérrez y Rodríguez, 2008).

A la hora de determinar el valor y la calidad de un servicio, un consumidor simplemente lo compara con sus expectativas y con el servicio prestado por la empresa, valorando la imagen global más que la eficacia relativa de una determinada actividad. En servicios, La productividad en la industria de servicios se refleja en términos de satisfacción del cliente y, en consecuencia, viene determinada por el crecimiento de las ventas (Horovitz, 1991).

El campo de aplicación de la calidad es muy amplio, tanto en productos como en servicios. Durante la implementación, la empresa se basa no solo en la iniciativa de sus empleados, sino también en el asesoramiento de expertos en un campo en particular. Sin embargo, antes de tomar cualquier enfoque en particular, es importante definir la calidad como Valenzuela et al. (2019), el grado en que un producto satisface las necesidades del usuario de acuerdo con el tipo de calidad que se le asigna.

Según Serna (2006), la calidad de servicio es un conjunto de relaciones, redes e interacciones entendidas como estrategias que aseguran la continuidad de las relaciones y la satisfacción de los objetivos estratégicos y necesidades del cliente.

Según Vargas et al. (2010) algunos servicios requieren más interacción entre empleados y clientes que otros, y una mala experiencia con uno de estos servicios puede conducir a una mala calificación de la calidad del servicio. Según los autores, para los restaurantes de comida rápida, especialmente las pizzerías, se basa en las relaciones empleado-cliente, desde la toma de pedidos por teléfono y presencial hasta la entrega.

En un estudio realizado por una empresa de servicios eléctricos, se encontró un escritorio o una residencia para el cliente que permitió a los consumidores encontrar información que los ayudaría a evaluar la calidad del servicio e influir en las decisiones de reutilización los parámetros técnicos influyentes (Torres y Vásquez, 2010).

Como Strina et al. (2011), el desarrollo de métodos para medir, evaluar y monitorear el desempeño del servicio de las PYMES se ve obstaculizado por no medir parámetros innecesarios relacionados con el servicio, como la calidad del servicio y la incorporación de clientes. Esto corresponde a la noción tradicional de la relación entre parámetros mensurables de producción e insumos, la productividad económica. Sin embargo, el momento histórico actual exige un método de gestión empresarial sabio y sabio basado en la comprensión de la riqueza intangible para servir a la nueva sociedad en la era de la sabiduría.

Por lo tanto, las PYMES se dan cuenta de que “lograr la calidad significa expandir el mercado general proporcionando productos y servicios que satisfagan las expectativas de los consumidores” para lograr sus objetivos comerciales. Nos esforzamos por mejorar la calidad del producto. Se refiere al proceso de comparar o evaluar otros bienes y servicios con características similares, en el que la posición del cliente es importante. Por lo tanto, muchos autores sostienen que la calidad debe evaluarse según dos dimensiones simples. Depende no solo de si está libre de defectos o no, sino también del porcentaje de células defectuosas (Martínez, 2013).

En este sentido, algunos autores coinciden en que los proveedores de servicios no pueden separar calidad y desempeño, y que los cambios en los sistemas y recursos de producción pueden afectar las percepciones de los clientes sobre la calidad del



servicio. En última instancia, esto conduce a una menor satisfacción del cliente, así como a menores ventas y rentabilidad (Gronroos y Ojasalo, 2004).

Según Santoma y Costa (2007), definieron el concepto de calidad de servicio a partir de los resultados de los grupos focales realizados durante el estudio. Todos los grupos que participaron en la encuesta “respaldan firmemente la idea de que cumplir o superar las expectativas de servicio al cliente es fundamental para lograr altos niveles de calidad del servicio”. Por tanto, depende de la opinión del consumidor individual, el planteamiento inicial de la calidad del servicio es su carácter subjetivo.

En Madrid, sostiene que el cliente determina la calidad de un servicio porque es él quien lo experimenta directamente desde el momento en que llega hasta la conclusión de los servicios prestados. Asimismo, los clientes están dispuestos a pagar por servicios que perciben relacionados con el precio y la calidad. En otras palabras, si obtiene un servicio de alta calidad, pagará más, pero si obtiene un servicio de baja calidad, pagará más. Basada básicamente en el equilibrio entre calidad y precio. Los consumidores pueden pagar más por un servicio eficiente, pero menos si se proporciona un servicio deficiente (Ros, 2013).

En Alemania, se dice que la calidad del servicio debe ser mejorada por empleados que actúan como técnicos, no por máquinas automatizadas. Un buen servicio debe comenzar con una cálida bienvenida y brindar lo que los clientes más necesitan para su salud. Los clientes tienen derecho a recibir cada vez más atención a través de un servicio amable, buenos modales, lenguaje claro, honestidad y, lo que es más importante, escuchar con paciencia lo que hacen en todo momento. Visitas la empresa (Hochsmann, 2014).

### ***1.2. Formulación del problema***

¿En qué medida el control de inventario incide en la calidad de servicio de las pymes del Perú rubro comercio: Caso Distrib. De Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023?

### ***1.3. Justificación de su investigación***

#### **Teórico**

Como este trabajo se basa en aspectos teóricos, sustenta de forma clara y precisa la definición de control y se apoya en el uso de teorías y conclusiones de autores directamente relacionado, Rosales (2022). El mantenimiento y la gestión del

inventario, como el inventario, los niveles óptimos de inventario y los métodos de valoración de inventario, nos permiten explorar diferentes opciones para crear estudios que respondan a cada una de las preguntas anteriores.

### **Práctico**

La gestión de inventario es una de las áreas más relevantes de su negocio, ya que protege sus activos comerciales. El inventario es el activo más valioso de una empresa y la mayoría de las inversiones a corto plazo se concentran en el inventario, esto significa que existen errores o imperfecciones en el control interno de la propiedad inmobiliaria, es posible que el deterioro de productos vulnerables debido a un manejo de inventario inadvertido pueda causar pérdidas de productos, lo que da como resultado consecuencias extremadamente graves como pérdidas. Esto significa que existen controles internos y controles de inventarios de una empresa que determinan el grado de adherencia a los principios y estándares establecidos para la gestión de ese activo, lo que permite realizar los ajustes necesarios para gestionar eficazmente ese activo. Asimismo, la prestación de servicios de calidad puede brindar a los habitantes de Huánuco una mejor comprensión de sus derechos y responsabilidades, acceso a una mejor asesoría e información y una mejor gestión ganadera.

### **Metodológico**

Este estudio se basa en el apego a las normas y lineamientos establecidos para implementar todos los procedimientos requeridos para la formulación, aprobación y desarrollo de cada capítulo contenido en este estudio, es la base de la investigación que responde a las preguntas que plantea; por lo tanto, dirigimos futuras investigaciones en el dominio analítico desarrollado en esta tarea.

#### ***1.4. Objetivo general y específico***

##### **Objetivo General**

Establecer la incidencia del control de inventario en la calidad de servicio de las pymes del Perú rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023.

##### **Objetivo Específico**

OE1: Describir la incidencia del control de inventario de las PYMES en el Perú en el rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023.

OE2: Describir la incidencia del control de inventario del rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023.

OE3: Realizar un análisis comparativo de la incidencia del control de inventario en las PYMES del Perú en el rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Después de verificar los datos y buscar en la literatura, se descubrieron preguntas relacionadas con este estudio. Esto se explica en detalle a continuación.

#### 2.1.1. Internacionales

**Mosquera y Plusas (2018)**, tesis titulada: “Sistema de control de inventarios para repuestos de vehículos en LERUSHALAIM S.A”, para optar el título de contador público autorizado, Universidad de Guayaquil – Ecuador. El principal objetivo es LERUSHALAIM S.A. La idea es crear un sistema de administración de inventario automatizado que pueda administrar de manera eficiente el movimiento de repuestos para vehículos internamente. Por lo tanto, se seleccionaron estudios de campo no experimentales por enfoques cuantitativos para construir el proyecto de investigación. Mejore la gestión de calidad interna existente recopilando información directamente del campo y desarrollando soluciones para los problemas identificados. Se utiliza porque se ha producido un evento de riesgo que afecta a la gestión. La empresa tiene 10 empleados. Como la población es finita, la muestra no es una probabilidad. Sin embargo, entre los 10 miembros de la población, se seleccionaron 8 excluyendo a los asistentes de transición y mensajeros porque no tenían una relación cercana con el área encuestada. Como resultado del análisis de los resultados, se realizó una encuesta escrita a 8 empleados para determinar la ubicación del accidente y la ubicación de LERUSHALAIM S.A. Resulta que se puede obtener información de primera mano sobre el área investigada respecto a la importancia del espacio dentro del almacén. región. También se enfoca en la implementación de controles y mejoras para reducir los riesgos operativos asociados con la gestión y el monitoreo operativo. Resultado: No se encontró que existieran investigaciones físicas numeradas previamente. Falta de procedimientos para adaptarse a las realidades de la gestión de inventarios. Falta de política de control interno. No hay notas reales, incluyendo lo que ves en las matrices de riesgo y control.

**Castro y Salazar (2018)**, tesis titula: “Diseño de un modelo de control para mejorar la gestión de inventario en la compañía BARTON S.A”, para optar el título de contador público autorizado, Universidad de Guayaquil – Ecuador. El propósito de este estudio fue determinar el impacto del diseño de un modelo de supervisión en la mejora de la gestión de inventarios. Este proyecto fue no experimental y BARTON S.A. Fue técnico por un enfoque mixto porque se basó en la tecnología de investigación del

servicio. Gracias a la precisión y flexibilidad del proceso. Concentrarse. La investigación es descriptiva porque muestra cómo surgen y aparecen los fenómenos. Una cosa sobre la dirección de inventario. La población primaria para este estudio fue de 17 empleados de BARTON S.A. Debido a que el número es pequeño, la muestra se considera una muestra no probabilística. Conclusión: La empresa no tiene suficiente control sobre la oferta y la demanda que trae al mercado cada artículo de su inventario actual. Ignorar este punto importante de la gestión de inventario a menudo se vuelve excesivo e impacta negativamente en el crecimiento económico.

**Mora (2020)**, tesis titulada: “Propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente en el área de Asistencia Logística del Grupo OET”, para optar el título de Administrador de Empresas, Universitaria Agustiniiana - Bogotá, D.C. Su objetivo es desarrollar propuestas para mejorar la calidad del servicio al cliente en el ámbito del apoyo logístico del Grupo OET. Esta metodología se basa en un enfoque cualitativo. Las herramientas utilizadas para recopilar información fueron la búsqueda de documentos, artículos académicos, libros y sitios web según la metodología utilizada. Basó su investigación en la calidad del servicio al cliente en las organizaciones, considerando que los clientes son el centro de todo negocio y deben garantizar un servicio de alta calidad. Este estudio describe el diagnóstico y la definición de la calidad, el servicio al cliente y la calidad del servicio. El resultado es una propuesta de mejora de la calidad de servicio al cliente en el ámbito del apoyo logístico del Grupo OET. Existe un conjunto de estrategias, cuya efectividad se puede medir a través de indicadores de gestión creados para tal fin. Este artículo puede contribuir en gran medida a la mejora del servicio al cliente en el campo de apoyo logístico de Grupo OET y diferenciarse de competidores con características similares.

### **2.1.2. Nacionales**

**Rodríguez (2018)**, en su indagación que tiene como título: “El Control Interno Y Su Influencia En la Gestión De Inventarios de las Empresas Comerciales del Perú: Caso de la Empresa Sancardo Perú S.A.C De Juanjui, 2016”, para optar el título de contador público autorizado, Universidad Católica de los Ángeles Chimbote – Chimbote. El objetivo general es ilustrar el impacto del control interno en la gestión de inventarios en las empresas peruanas y Sancardo Perú SAC. Juanjuí 2016. El diseño del estudio no es empírico, descriptivo ni referencial. El estudio se realizó en la región de San Martín de la provincia de Juanjuí. Independientemente del tamaño y la estructura del proyecto

general, se deben implementar y aplicar controles internos al espacio del almacén. Esto garantiza la seguridad adecuada del almacén y garantiza que el almacén funcione correctamente. Por ello, la información interna debe prepararse adecuadamente, teniendo en cuenta la importancia de aplicar los principios de gobierno interno. Descubrir las deficiencias en la organización y gestión del entorno laboral. Esto significa políticas y controles débiles en el área de protección y seguridad de los recursos corporativos. También hay brechas en la comunicación y comunicación de los empleados, ya que los empleados no comprenden la importancia de administrar adecuadamente los controles internos y los daños que pueden ocurrir cuando no se implementan los controles internos.

3. Gestión de inventario Los controles internos son importantes porque brindan información sobre todo el negocio y brindan el más alto nivel de información relevante y confiable. Esto permite a los gerentes tomar decisiones precisas y seguras en situaciones críticas mientras mantienen y mejoran la seguridad operativa.

**Salazar (2019)**, en la tesis titulada. “Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro compra y venta de Ferretería del distrito de Iquitos, 2019”, para optar el título de contador público autorizado, Universidad Católica de los Ángeles Chimbote – Iquitos. Su propósito general fue explicar “propuestas para mejorar el financiamiento, la rentabilidad, la gestión interna y la tributación, compra y venta de equipos para las micro y pequeñas empresas locales del sector empresarial de la ciudad de Iquitos en el 2019”. Este estudio fue cuantitativo y descriptivo. Treinta pequeños empresarios fueron seleccionados para la recolección de información y los resultados son los siguientes. sobre emprendedores. En el Gráfico 1, correspondiente a las edades de los pequeños empresarios, vemos: El 23,33% (7) de los pequeños empresarios tienen entre 20 y 40 años. El 60,0% (18) de los pequeños empresarios tienen entre 41 y 50 años. El 16,67 % (5) de los propietarios de pequeñas empresas tiene más de 56 años. El gráfico 2 muestra que, por género de los pequeños empresarios, el 46,67% (14) de los pequeños empresarios son hombres. Y el 53,33% (16 personas) de los pequeños empresarios son mujeres. El Gráfico 3 muestra lo siguiente por nivel educativo de los pequeños empresarios: El 53,33% (16 personas) de los pequeños empresarios se graduaron de secundaria. El 26,67% (8) de ellos tienen estudios universitarios. 13,33%.

**Méndez (2018)**, en la presente investigación. “El Control Interno y su influencia en la Gestión De Inventarios De Las Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso

Empresa Comercial “Ferretería Ferrocolor S.R.L” De Chimbote 2017”, para optar el título de contador público autorizado, Universidad Católica de los Ángeles Chimbote – Chimbote. Establecido con un objetivo general: Describir el impacto del control interno en la gestión de inventarios en 11 empresas comercializadoras del Perú. “Ferretería Ferro color S.R.L.” Caso Chimbote, 2017. El diseño del estudio fue descriptivo, documentado bibliográficamente, vinculado al estudio de caso, y el nivel de estudio fue descriptivo. Se realizaron revisiones bibliográficas para recopilar información y se enviaron encuestas a los directores de cada empresa. Como resultado se obtuvo las siguientes conclusiones. En cuanto a las revisiones bibliográficas, la mayoría de los autores no aportaron evidencia estadística. Esto significa que el trabajo de investigación se limita a descripciones individuales de variables. También encontrará que una buena gestión interna tiene un efecto positivo en la gestión del inventario. Ferretería Ferro Color S.R.L. Aunque no contamos con un sistema de gestión interno formal, podemos asegurarnos de evitar errores, riesgos y trampas y asegurar el buen desarrollo de nuestro negocio. Esto significa que el inventario de la empresa está sujeto a inspección y regulación para garantizar el almacenamiento y la calidad al momento de la venta. En conclusión, nos aseguramos de que haya revisado y mejorado su entorno de gestión para administrar y proteger sus activos de manera efectiva y lograr sus objetivos comerciales.

### **2.1.3 Locales**

**Albornoz (2018)**, en su tesis titulada: “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes en la ferretería en general multiventas “León” Huánuco – 2018”, para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas, Universidad Católica de los Ángeles Chimbote – Huánuco. En esta encuesta se evaluó la calidad del servicio en términos de las expectativas del cliente, y se observó que los consumidores y quienes visitan a los minoristas de electrodomésticos estaban insatisfechos e insatisfechos con las necesidades objetivo. GENERAL: Medición del impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en 'León', un centro de hogar de múltiples proveedores en Huánuco, 2018. Primera hipótesis: La calidad del servicio tiene una gran influencia en la satisfacción del cliente en los grandes almacenes. 2018, varias divisiones del centro de ventas de casas de León en Huánuco. Este estudio es del tipo de correlación descriptivo cuantitativo, y los métodos utilizados fueron métodos científicos comunes. La muestra estuvo conformada por 56 clientes de “León”, tienda que vende muchos electrodomésticos en Huánuco. En comparación con la

hipótesis general, la relación encontrada en el Rho Spearman 1000 (100%) es positiva al nivel de significación de 0,00 en ambos lados y menor al nivel de significación máximo de 0,05 (5%), por lo que aceptamos la hipótesis general propuesta. En 2018, en multiventas “león” en Huánuco, la calidad del servicio tuvo un impacto significativo en la satisfacción del cliente. Se puede concluir que estas dos variables están relacionadas. Sin embargo, esto no afecta la calidad y el alcance del tratamiento, ya que es importante un tratamiento adecuado. Se pueden lograr mayores ventas si tiene una métrica superior que mida la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Tener una métrica adecuada para medir la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente puede generar retornos adicionales, y podemos concluir que existe una fuerte relación positiva entre las dos variables y que la calidad del servicio está relacionada con altos niveles de desempeño. Esto tiene un efecto positivo porque un buen servicio al cliente genera más ventas.

**Meza (2019)**, en su investigación denominada “El control interno de almacenes y su incidencia en la gestión de inventarios de la empresa constructora, consultora e inmobiliaria O & F S.R.L. en el distrito Amarilis 2018”, para optar el título profesional de licenciado en contabilidad y finanzas, Universidad de Huánuco – Huánuco. El presente estudio tiene como objetivo general analizar el impacto de la gestión interna de inventarios en la gestión de inventarios de O&F S.R.L., empresa constructora, consultora y promotora inmobiliaria. Región Amarilis - Al igual que en 2018, el nivel de estudio fue de procedimiento experimental, la ventaja fue precisa y el diseño de muestra utilizado fue no probabilístico, en un formato de estudio explicativo considerando la naturaleza de las variables e indicadores propuestos en la hipótesis. Los resultados obtenidos muestran que los controles internos tienen un impacto significativo en la forma en que una empresa administra su inventario. Se preguntó a 06 empleados sobre su trabajo mediante un cuestionario con 18 ítems y 3 respuestas para procesamiento de datos conceptuales, Microsoft Excel, etc. La empresa no utiliza un sistema de control interno adecuado para determinar las funciones de sus empleados, los resultados no son positivos y no conduce al desarrollo sostenible de la empresa, el control interno, la comunicación de información, la evaluación y gestión de riesgos. Actividades con impacto significativo. Tenga en cuenta que los resultados obtenidos en conclusión son específicos de O&F S.R.L., una empresa de construcción, consultoría e inmobiliaria. En la región de



Amarilis, un buen control interno y una gran influencia en la gestión de inventarios son las principales características.

**Sabino (2018)**, tesis titulada: “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”, para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Tingo María. Este trabajo fue presentado en 2017 como objetivo general para definir el control de calidad desde la competitividad en las PYMES de la región vitivinícola de Tingo María. Este estudio describe una muestra de 12 PYMES. Los resultados generales de la encuesta son los siguientes. El 59% de los representantes legales de microempresas tienen entre 31 y 50 años. El género de los representantes legales es mayoritariamente masculino, el 58% tiene entre 31 y 50 años, y en cuanto a la escolaridad, el 50% tiene bachillerato, y quienes dirigen colegios tienen una trayectoria de 4 a 6 años. El 42% espera estar en el mercado de 4 a 6 años, el 100% tiene de 1 a 5 empleados, el 83% son familias y el 92% espera ser rentable. El 50 % dice que aprende lentamente y el 42 % usa la observación para medir su productividad. El 100% sabe lo importante que es la competencia, el 83% cree que su empresa es competitiva y el 58% dice conocer a algunos de sus competidores.

## ***2.2. Bases teóricas***

### ***2.2.1. Teoría del control de inventario***

"El control de inventario se refiere al monitoreo y la gestión de los niveles de inventario de una organización para garantizar un equilibrio adecuado entre la oferta y la demanda. Incluye determinar cuánto inventario mantener, cuándo colocar pedidos de reemplazo y cuánto tiempo esperar para recibir pedidos" (Chase y Jacobs, 2014).

Los controles internos son los procesos mediante los cuales una organización garantiza una seguridad adecuada basada en la eficacia y eficiencia de los procesos y procedimientos, el suministro de información "confiable" y el cumplimiento de los requisitos reglamentarios (Contraloría General de la República, 2019, p. 9).

Por otro lado, se ve como un proceso holístico en el que los miembros de la empresa participan en la mitigación de los riesgos y su gestión a medida que surgen para lograr los objetivos de la empresa (Asana, 2022).

De la misma manera, cabe mencionar que el inventario para las empresas es una representación de inversión que es importante para las empresas con respecto a

las demás de sus activos que cuenta, puesto que esto es importante para las ventas lo cual es indispensable en que se puede optimizar las utilidades de la empresa algunos de los gerentes cometen el error en no percatarse sobre la importancia de administrarlos el inventario (Durán, 2012).

Es así también que la falencia de control de inventario conlleva a algunas empresas a que en algunas ocasiones presentar pérdidas económicas, por el simple hecho de no contar con adecuado mecanismo que ayude a mejorar el control del inventario, a causa de ello en algunas ocasiones se tiene comensales descontentos y lo cual esto para una empresa es pérdida económica es por ello que debe de haber un adecuado control del inventario con los productos que se ofrece (Lima, 2020).

#### **2.2.2. *Objetivos del control de inventarios:***

Gasbarrino (2023) mencionan lo siguiente: "Los dos objetivos principales de la gestión de inventario son: (a) mantener el inventario y protegerlo de daños y robos; y b) preparar el material de inventario para los informes financieros".

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

Rodríguez (2023), afirmaron que la gestión de inventarios cobra cada vez más importancia en las organizaciones ya que asegura la disponibilidad del inventario que puede ser entregado a los consumidores, y además sabe exactamente lo que se necesita para poder invertir en inventario, lo que permitirá además el financiamiento mínimo de la empresa y ofrecer a los clientes un equilibrio ideal entre los niveles de servicio, los clientes estarán muy satisfechos con el servicio prestado.

Villa (2021), menciona que, muchas veces se ven negocios no lleven de forma adecuado el inventario de sus productos que vende, y estos problemas se ven algunas ocasiones en las microempresas, esto se da en por falta de presupuesto adecuado para que cuenten con un adecuado personal que administre el control del inventario del negocio, es por ello tener un adecuado control del inventario es importante ya que permite a la empresa tener adecuado control del stock de sus productos y de esa manera puede ir abasteciendo sus productos que falta.

#### **2.2.4. *Clasificación de los inventarios:***

Gómez y Guzmán (2016) nos mencionan: Los diferentes tipos de materias primas utilizadas en la industria se clasifican según el proceso por el cual se convierte cada unidad de material:

- **Materias primas:** incluye todo tipo de materiales que se compran a un fabricante y se someten a un proceso físico o químico para fabricar y vender un producto.
- **Durante la producción:** una situación en la que el material cambia con el tiempo y se requieren cambios adicionales para compensar.
- **Producto terminado:** Producto que ha pasado por todas las etapas de producción, cumple con los requisitos de calidad y está listo para la venta.
- **Inventario Misceláneo:** Artículos relacionados con las actividades de la organización (generalmente oficinas). No es parte del producto, pero es necesario.

### ***2.2.5. Dimensiones de control de inventarios***

### ***2.2.6. Ambiente de control***

El entorno de control interno se considera muy importante, ya que motiva e influye en el comportamiento de empleado a empleado y establece el control sobre los empleados. Esto puede entenderse como un factor clave relacionado con el logro de metas (Calle, 2022).

El autor menciona también que el ambiente de control está compuesto por políticas, procedimientos y reglamentos internos aprobados por la dirección. Esta es la base de cualquier sistema de gestión que se aplique a su organización. Por lo tanto, las reglas se detallan a continuación.

- Definimos la responsabilidad a través de la honestidad y los valores éticos.
- Realizar funciones de vigilancia.
- Crear estructura, gobierno y responsabilidades.
- Demostrar su voluntad de competir.
- Mayor sentido de la responsabilidad.

Asimismo, es la base para el desarrollo de proyectos de control, siempre que la política debe asegurar la protección ambiental (Barrios et al., 2019).

### ***2.2.7. Evaluación de riesgos***

La evaluación de riesgos incluye la identificación y gestión inmediatas. Afecta la estructura de toda la organización de acuerdo con los planes que deben ejecutarse (Calle, 2022).

Riesgo significa principalmente incertidumbre. La incertidumbre se define como la indiferencia ante la previsibilidad de una situación, con poca información o conocimiento sobre el futuro. Si uno pudiera predecir eventos futuros, el riesgo sería cercano a cero (Sabino, 2018).

Mayorga et al. (2018), La evaluación de riesgos consiste en identificar los riesgos asociados y estas dificulten el logro de los objetivos de la empresa, siempre considerando que toda empresa está a una serie de riesgos que puede tener ya sea de manera interna o externa y estas deben ser evaluados oportunamente y se soluciona lo antes posible la empresa será más competitiva y lo cual le permite tener una mejor posición financiera de manera eficiente y eficaz.

#### **2.2.8. Control Logístico**

Mantiene un rendimiento constante en términos de objetivos óptimos, gestión de pedidos, modelos de negocio, cotizaciones aceptadas, niveles de existencias, territorios de entrega, finanzas y control simplemente encendiendo y apagando su computadora (Mora, 1988).

Mosquera y Pluas (2018), “la funcionalidad principal se concentra en tres clústeres: almacenamiento, trazabilidad y gestión.”

**Producción:** En su mayoría, intentan mejorar ciertos programas y solo son financieramente responsables de la producción. Podría decirse que muchas organizaciones crean cambios en varias etapas (Quiroa, 2019).

Según Yerén (2019), "Desde el momento en que los productos ingresan al almacén hasta que salen de la etapa de construcción, son supervisados por los coordinadores de construcción. Hay muchas organizaciones que cambian de ubicación en diferentes etapas. Hay que mezclar y agregar más hasta que tenga el suelo frondoso perfecto".

**Distribución:** Responsable de entregar el producto terminado al cliente, los bienes y la entrega deben entregarse físicamente al cliente (Coll, 2021).

**Abastecimiento:** Para Sánchez (2021), menciona que: “La entrega o preparación es la actividad de planificación logística general que proporciona a una empresa todos los elementos que necesita para operar.” Incluye todo lo necesario para operar en cantidades fijas o para cumplir con un plan de ventas específico para que los proveedores envíen dinero a los clientes. “Algún grado de gratificación o beneficio ha sido obtenido por otro grupo o grupos de personas.

### **2.2.9. Calidad de servicio**

Parasuraman et al. (1985), “La calidad del servicio es el grado o la brecha que existe entre las expectativas, los deseos y las percepciones del cliente en función de la especificidad, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía”.

Mora (2020) argumentan que "existe una brecha entre las expectativas de los consumidores sobre los servicios ofrecidos y sus percepciones de los servicios que reciben cuando usan esos servicios".

En otros casos, Hernández et al. (2014) proponen el concepto de calidad de servicio: es una herramienta competitiva que debe crear una cultura organizacional que genere nuevos procesos de gestión y mejora para que todos los actores de la empresa puedan lograrla. Cómo retener y adquirir nuevos clientes.

Por otra parte, Rojas et al. (2020), menciona que la calidad del servicio en las empresas se orienta en los clientes en que se debe de cumplir con todo sus expectativas y necesidades de manera individual, esto se podrá cumplir cuando se brinda una atención buen y de manera personalizada. Es decir, cuando le atiende en conjunto muchas veces no se toma en importancia lo que el cliente quiere o desea adquirir es por ello que las empresas deben de priorizar con sus trabajadores en que deben de brindar una atención de manera personalizada con el fin tener comensales satisfechos y de esa manera ellos pueden recomendar a otras personas.

### **Importancia**

Cardozo (2021), “la importancia de la calidad del servicio debe entenderse no solo en términos de intereses comerciales y de fidelización de los clientes, sino también como un factor que influye en la toma de decisiones de las personas”.

## **2.3. Dimensiones de calidad de servicio**

### **2.3.1 La tangibilidad**

Los clientes no tienen la oportunidad de comprobar la calidad de los productos y servicios adquiridos a través del servicio de atención al cliente ni de comentar sobre la calidad de los productos. Esto se logra a través de prácticas de adquisición consistentes y experiencia (Parasuraman et al., 1985).

### **2.3.2. Fiabilidad**

Zeithman et al. (1993), la Fiabilidad es realizar lo que se promete de forma segura. En un contexto más extenso, nos dice que la entidad efectúa sus promesas

con respecto a la entrega, la solución de dificultades y la prestación de servicio; cumple con lo que promete.

La calidad de fiable cuando existe posibilidad de hacer el uso adecuado de algo es asimismo honestidad, veracidad y credibilidad en el servicio que brindamos. También se dice que es la capacidad de hacer el uso adecuado de los productos. De otra manera la fiabilidad es la posibilidad de que se haga bien las cosas sin incidentes por un periodo determinado. La fiabilidad es la capacidad para cumplir con los servicios prometidos a cada momento con el cliente. Analizar la fiabilidad en un servicio/producto implica distintas formas de evaluaciones para corroborar qué tan fiable es el producto que se quiere analizar. Los distintos estudios se relacionan y evalúan para definir la fiabilidad bajo las perspectivas posibles, definiendo probables dificultades para recomendar correcciones para la mejora del producto o servicio.

### ***2.3.3. Capacidad de respuesta***

Se define como la capacidad que se muestra a la hora de ayudar a los usuarios y hacerlo de manera rápida; también se considera la entrega de los compromisos a tiempo, así como la accesibilidad del usuario con la organización, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo. Así mismo se dice que es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones con rapidez y respondiendo rápidamente a las demandas. Además, se denomina capacidad de respuesta a los recursos con el que cuenta un individuo además de sus aptitudes. En general, cada individuo tiene variadas capacidades de la que no es plenamente consciente (Sandoval, 2006).

La capacidad de respuesta mayormente está relacionado con la acción que se toma a base a los conocimientos que tienen las personas quien están frente a los clientes donde deben de desarrollar sus habilidades y que estas ayuda a la empresa a potenciar una atención de calidad, las personas quienes están frente a los clientes deben de tener la capacidad de poder solucionar sus inquietudes o inconveniencias que tienen los clientes, es por ello los gerentes o jefe del personal deben de brindar una capacitación constante con la finalidad de brindar una respuesta rápida y oportuna ya que de esa manera se estará satisfaciendo sus necesidades (Demuner et al.,2018).

#### ***2.4. Hipótesis***

Para las investigaciones Transeccional exploratorio o descriptivo no se plantea las hipótesis, en ese contexto a la investigación no corresponde por ser una investigación netamente descriptiva, debida a que este tipo de investigación se encarga de puntualizar las características de las variables en estudio (Hernández et al., 2014).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

##### *Nivel*

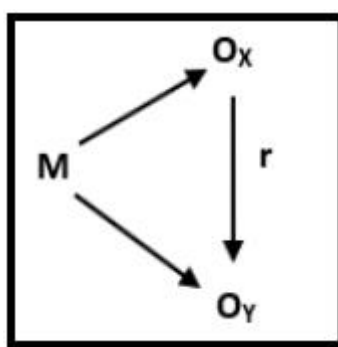
El estudio en cuestión presenta un alcance descriptivo, pues radica en comprender las diversas costumbres, condiciones y posición prevalecientes por medio de una descripción detallada respecto a un fenómeno o problema para describir sus dimensiones con precisión (Hernández et al., 2014).

##### *Tipo*

De acuerdo con Hernández et al. (2014), la investigación básica, se caracterizará por los resultados con el marco teórico, por la que se buscó incrementar los conocimientos sobre la variable en estudio. En ese contexto la presente investigación fue de tipo básica ya que es naturalmente aplicable ya que tuvo como objetivo aplicar el conocimiento adquirido durante el proceso de desarrollo para mejorar la pregunta de investigación.

##### *Diseño*

Hernández et al. (2014), fue de diseño transversal porque "recolecta un dato a la vez". Tuvo el propósito de describir variables y analizar su frecuencia e interrelaciones en un momento dado. El diseño de este estudio fue no experimental ya que evaluó el grado de concordancia entre dos variables. Recopilar datos para proporcionar suficiente información para aceptar o rechazar una hipótesis.



Donde:

M : muestra.

Ox : Observación o evaluación de la variable x.

Oy : Observación o evaluación de la variable y.

R : correlación entre dichas.



### **3.2. Población y Muestra**

#### ***Población***

De acuerdo con Hernández et al. (2014), define a la población como el conjunto de sujetos de características sujetas a la necesidad del estudio, comprendido por espacialidad y temporalidad.

La población estuvo conformada por todos los colaboradores que se encuentran laborando en el presente año en el rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023.

#### ***Muestra***

Según Hernández et al. (2014), una muestra es esencialmente un subconjunto de la población. Un subconjunto de elementos que pertenecen a un grupo definido por una propiedad llamada población.

El muestreo en este estudio no se basó en la probabilidad simple, la selección de proyectos no es opcional, sino que se basó en consideraciones de las características del estudio y los objetivos del investigador.

La muestra estuvo conformada por:

**Tabla 1**

*Muestra*

<b>Puestos de trabajo</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Gerente general</b>	1
<b>Contador</b>	1
<b>Abogado</b>	1
<b>Caja</b>	1
<b>Almacenero</b>	1
<b>Asesor de ventas</b>	2
<b>Total</b>	<b>7</b>

### 3.3 Variables, definición y operacionalización

**Tabla 2**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  <b>CONTROL DE INVENTARIO</b>	El control de inventario es el procedimiento adecuado, donde se considera las acciones de localización, la custodia del inventario y un eficiente control del inventario, las cuales favorecen el desarrollo económico y social de la empresa, asimismo que la empresa alcance cada uno de los objetivos establecidos” (Meana, 2017, p. 56).	Ambiente de control	Administración de estrategia	1. ¿Considera que la administración estratégica de actividades ha fomentado la integración del personal y favorece el ambiente de control?
			Clima organizacional.	2. ¿Cómo percibe el clima organizacional en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL?
		Evaluación de riesgos	Gestión de riesgos	3. ¿La Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL... identifica, analiza y responde de manera adecuada a los factores de riesgo a lo largo de los procesos en beneficio de sus objetivos?
			Identificación de los riesgos	4. ¿Se realizan mapeos para la identificación los riesgos por áreas y unidades en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL.?
		Control logístico	Producción	5. ¿Cree usted que la asignación de tareas en el proceso de producción asegura sistemáticamente el chequeo en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL?

		Distribución	6. ¿Cómo evalúa la distribución de los productos en términos de cantidades o en términos financieros en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL? ¿Considera que se realiza de manera eficiente?	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	La calidad del servicio es el juicio global en relación a las expectativas que tienes los clientes del servicio que va recibir y la expectativa sobre la reacción de la organización ante esta situación (Mora, 2020)	Tangibilidad	7. ¿Considera que en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL. debería fomentarse la percepción de equipos de trabajo?	
			Apariencia del personal	8. ¿Usted cree que la apariencia personal de los empleados influye en la calidad de servicio en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL.? ¿Considera que es importante cuidar este aspecto?
		Fiabilidad	Informados	9. ¿La Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL. mantiene informados a sus clientes sobre el momento en que se van a realizar los servicios o trabajos solicitados?
			Promesas cumplidas	10. ¿La Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL. cumple con la puntualidad en la prestación de sus servicios, de acuerdo con lo prometido?
		Gestión de la calidad	Atención al cliente	11. ¿Cómo evalúa la calidad de la atención al cliente en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL.? ¿Considera que existen deficiencias en este aspecto?
			Resolución de problemas	12. ¿Cómo percibe la eficiencia en la resolución de problemas por parte de Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL.? ¿Considera que se manejan de manera adecuada y oportuna?

**Fuente:** Elaboración propia.

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

#### **Técnica**

**Guía de entrevista:** Esta técnica ayudó con la recolección de datos mediante preguntas abiertas.

#### **Instrumento**

**Entrevista:** Se entendió como aquel método que agrupa información de las variables de estudio que facultó llegar a una gran cantidad de implicados y permitió el análisis de preguntas comprendidas en el planteamiento del problema (Hernández et al., 2014).

Por ello, se realizaron las grabaciones de las entrevistas.

### ***3.5 Métodos de análisis de datos***

La información procesada y codificada se envió, por ejemplo, a una matriz, que es analizada por varios programas de procesamiento y la redacción de datos en el informe es:

- **WORD:** es un programa creado en Office que nos permitió trabajar con documentos de texto y realizar investigaciones utilizando esta aplicación.

### ***3.6 Aspectos éticos***

Se tomó en cuenta los siguientes principios éticos para desarrollar mi trabajo investigativo; los cuales se encontraron de acuerdo al reglamento de integridad científica de la Universidad (ULADECH, 2023, p. 3).

- Respeto y protección de los derechos:** El respeto y protección de los derechos de todas las personas que participaron en la investigación y fueron citadas para dicho estudio. Respetando su privacidad, honorabilidad y su pluralidad cultural.
- Libre expresión:** Dar libertad y autonomía, respetando la libre elección de cada participante, en la realización de su investigación.
- Cuidado del medio ambiente:** Cuidando la biodiversidad, respetando el medio ambiente, el ecosistema y las especies donde habitan las mismas.
- Libertad de participación,** donde se fomentó el propósito de la investigación, en donde se pudo expresar libremente de forma voluntaria sus finalidades.
- Honestidad:** La búsqueda de hacer siempre lo correcto, asegurando la comodidad y seguridad de los participantes, reduciendo los riesgos.

- f. **Justicia:** La divulgación de la investigación, cuyo estudio se presente de manera clara, verdadera y justa.
- g. **Cumplimiento de las normas:** Se respetó el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales.
- h. **Severidad:** Seriedad científica con la mayor honradez.
- i. **Rectitud:** En la transparencia de la información, se buscó la neutralidad, honradez y objetividad durante la investigación.
- j. **Igualdad:** Trato equitativo a todos los participantes, deduciendo una justicia equitativa, que buscó las precauciones respectivas beneficiando de manera global a dichos participantes.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Respecto al objetivo específico 1:

Describir la incidencia del control de inventarios de las PYMES en el Perú en el rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023.

**Tabla 3**

*Resultados del Objetivo específico 1*

AUTOR (ES)	RESULTADOS
<b>Mosquera y Pluas (2018)</b>	Menciona que el 62% y el 38% de los empleados encuestados de Lerushalaim S.A. están muy de acuerdo y de acuerdo con la importancia del espacio de almacenamiento en su empresa, ya que es una inversión de los accionistas para la continuidad del negocio de la organización. Al evaluar el desempeño de la empresa Lerushalaim S.A. de la misma manera. Control Interno ha identificado varios eventos de riesgo que se detallan en la Matriz de Riesgos y Controles. Por lo tanto, utilizando métricas cualitativas, definimos la probabilidad de ocurrencia y su impacto como una escala ordinal de tres puntos (baja, media, alta). Como resultado, se identificaron las 12 aberraciones de alto riesgo restantes.
<b>Castro y Salazar (2018)</b>	Indicaron que el 29% de los encuestados cuenta con un sistema de control de acceso al almacén adecuado, mientras que el 71% indicó que no cuenta con uno, lo que refleja la necesidad de un sistema de control de acceso al almacén de una empresa, ayudando a tomar decisiones de gestión de inventario. Asimismo, la empresa actualmente no puede controlar adecuadamente la oferta y demanda de todos los artículos que componen su inventario para sustentarse en el mercado. Descuidar estos aspectos clave del control de inventario a menudo genera excedentes, que son malos porque impiden el crecimiento económico.
<b>Mora (2020)</b>	Manifiesta que se realizó un diagnóstico de la empresa Grupo OET a nivel global, para identificar el estado en el que se encuentra desde los sectores político, económico, sociocultural, tecnológico, ecológico y legislativo. Se hizo un análisis desde la matriz PESTEL, en la que se observa que tiene un amplio mercado a nivel nacional e internacional, ya que su razón de ser está enfocada en tecnología para el sector de logística y transporte, en base en lo anterior se realiza una matriz DOFA para evidenciar, desde la parte externa e interna, qué puede mejorar la empresa para enfocarse en nuevos mercados y fidelizar clientes, buscando así el

	crecimiento de sus empleados y el mejoramiento de los niveles de calidad en su servicio al cliente.
<b>Rodríguez (2018)</b>	Afirmando que toda empresa u organización debe mejorar su manejo de inventario interno, lo cual debe concretarse en forma de diseño e implementación para mejorar y garantizar una adecuada seguridad de los productos de los cuales es responsable, se dice que es importante implementar, la eficiencia y la velocidad de la aplicación del control se pueden evaluar cuidadosamente. Esto permite la identificación temprana y la identificación de riesgos, por lo que se debe diseñar el proceso correcto. arreglar el error.
<b>Salazar (2019)</b>	Mencionando que el 40% (12) de las micro y pequeñas empresas cuentan con controles internos. El 60,00% (18) de las microempresas no cuentan con controles internos y el 63,33% (19) de las microempresas conocen de controles internos. El 36,67% (11) de las microempresas no tienen conocimiento de controles internos y el 80,00% (24) de las microempresas pretenden mejorar sus controles internos. 20,00% (6) Las micro y pequeñas empresas no mejoran los controles internos. El 13,33% (4) de las micro y pequeñas empresas quieren controles internos. Al 66,67% (26) de las microempresas les disgusta el control interno y al 90,00% (27) de las microempresas les gusta la educación en control interno. 10,00% (3) Las PYMES no quieren ser educadas en el campo del control interno. De igual manera, el 40,00% (12) MYPE apuntan a controles internos, el 63,33% (19) MYPE conocen sobre controles internos, el 80,00% (24) MYPE mejoran los controles internos, el 13,33% (4) MYPE y el 90,00% (27) MYPE quisieran recibir capacitación en control interno.
<b>Méndez (2018)</b>	Una revisión relacionada no encontró ningún trabajo que confirmara estadísticamente el impacto de los controles internos en la gestión de inventarios en las empresas del sector comercial peruano. El trabajo de investigación se limita a las descripciones individuales de las variables. Sin embargo, la lógica sugiere que existe un impacto entre el control interno y la gestión de inventario. Esto significa que si se implementan controles internos adecuados, tendrá un impacto positivo en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercial peruano.
<b>Albornoz (2018)</b>	El propósito de este estudio es identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente con el fin de mejorar la posición de mercado de Metalúrgica León, ubicada en la ciudad de Huánuco, en un momento en que la calidad del servicio es crítica. Se ha demostrado que los clientes valoran la calidad del servicio en el proceso de recepción e información, lo que se refleja en la mala calidad de los empleados con respecto a los clientes. Se reconoce

	que cuando los empleados son educados para propósitos específicos, realizan sus trabajos con un servicio de mayor calidad y, como resultado, una mayor satisfacción del cliente. La calidad del servicio requiere un control cuidadoso de las preferencias de los clientes, atrayendo nuevos clientes y reteniendo a los existentes para aumentar la rentabilidad. Si hay calidad en el servicio, también sigue la rentabilidad. También es imperativo que se pueda medir la eficacia cualitativa y que el enfoque del proveedor de servicios apunte a la excelencia.
<b>Meza (2019)</b>	Determinando que el 60% de los encuestados son empresas de construcción, consultoría y desarrollo. El 40% dijo no a la responsabilidad de los empleados. Con orientación sobre las responsabilidades de la empresa, todo irá bien en las áreas de administración, contabilidad y logística. También existe la falta de controles internos adecuados en los almacenes, retrasos en el suministro de material cuando se necesita, lo que impacta directamente en el flujo de caja de la empresa y mejora su negocio.
<b>Sabino (2018)</b>	Indicando que la mayoría de los empresarios que manejan pequeñas empresas son personas entre 31 y 50 años, incluidos los hombres, todos controlados por sus dueños, y la mitad de estos se han graduado de la escuela secundaria para tomar decisiones 4-6 años de experiencia en su propio negocio.
<b>Fuente:</b> Elaboración a través de los antecedentes Internacionales, Nacionales y Locales.	



#### 4.1.2. Respecto al objetivo específico 2:

Describir la incidencia del control de inventario del rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023.

**Tabla 4**  
*Resultados del Objetivo específico 2*

Elementos de comprobación	Preguntas	Resultados objetivo específico 2
<b>Ambiente de control</b>	1. ¿Considera que la administración estratégica de actividades ha fomentado la integración del personal y favorece el ambiente de control?	La empresa no cuenta con un buen ambiente de control respecto a sus actividades, pero sí con un eficiente clima organizacional en cuanto a los empleados de dicha empresa.
	2. ¿Cómo percibe el clima organizacional en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL?	
<b>Evaluación de riesgos</b>	3. ¿La Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., identifica, analiza y responde de manera adecuada a los factores de riesgo a lo largo de los procesos en beneficio de sus objetivos?	La empresa no identifica y analiza de manera adecuada a los factores de riesgo a largo plazo que se puedan presentar, sin embargo, sí realiza mapeos respecto a las zonas de riesgo de la infraestructura en la cual se realizan el mayor número de actividades.
	4. ¿Se realizan mapeos para la identificación los riesgos por áreas y unidades en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL.?	
<b>Control logístico</b>	5. ¿Cree usted que la asignación de tareas en el proceso de producción asegura sistemáticamente el chequeo en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL?	La empresa no evalúa la distribución de sus productos, pero si tiene determinada la asignación de tareas para asegurar la sistematización de chequeo en la organización.

	6. ¿Cómo evalúa la distribución de los productos en términos de cantidades o en términos financieros en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL? ¿Considera que se realiza de manera eficiente?	
<b>Tangibilidad</b>	7. ¿Considera que en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL. debería fomentarse la percepción de equipos de trabajo?	La empresa no fomenta la percepción de equipos de trabajos, sin embargo, sí considera de suma importancia la apariencia del
	8. ¿Usted cree que la apariencia personal de los empleados influye en la calidad de servicio en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL.? ¿Considera que es importante cuidar este aspecto?	personal que emplea en la organización.
<b>Fiabilidad</b>	9. ¿La Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL. mantiene informados a sus clientes sobre el momento en que se van a realizar los servicios o trabajos solicitados?	La empresa no mantiene informados a sus clientes respecto a los servicios o trabajos que ofrece, sin embargo, sí cuenta con la puntualidad de sus servicios, de acuerdo a lo prometido.
	10. ¿La Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL. cumple con la puntualidad en la prestación de sus servicios, de acuerdo con lo prometido?	
<b>Gestión de la calidad</b>	11. ¿Cómo evalúa la calidad de la atención al cliente en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL.? ¿Considera que existen deficiencias en este aspecto?	La empresa no evalúa la calidad de atención a sus clientes, pero el personal que labora en la empresa es eficiente en cuanto a la capacidad resolutive de
	12. ¿Cómo percibe la eficiencia en la resolución de problemas por parte de	problemas.

---

Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de  
Ing. SRL.? ¿Considera que se manejan  
de manera adecuada y oportuna?

---

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario de entrevistas aplicado a los trabajadores del rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL.

#### 4.1.3. Respecto al objetivo específico 3:

Realizar un análisis comparativo de la incidencia del control de inventario en las PYMES del Perú del rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023.

**Tabla 5**

*Resultados del Objetivo específico 3*

Elemento de comparación	Resultados del Objetivo específico 1	Resultados del Objetivo específico 2	Análisis y/o explicación
<b>CONTROL DE INVENTARIOS</b>	<p>Mosquera y Pluas (2018), tiene en cuenta que la matriz de riesgo y control identifica y detalla múltiples eventos de riesgo. Por lo tanto, utilizando métricas cualitativas, definimos la probabilidad de ocurrencia y su impacto como una escala ordinal de tres puntos (baja, media, alta). Como resultado, se identificaron las 12 aberraciones de alto riesgo restantes.</p> <p>Castro y Salazar (2018), menciona que la empresa alega que no logra administrar adecuadamente la oferta y la demanda de cada artículo en el inventario del mercado. Ignorar estos elementos clave del control de inventario a menudo crea excedentes que obstaculizan el crecimiento económico a partir de ese momento.</p>	<p>En la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., no fomenta la integración del personal y no favorece un buen control de inventarios. (pregunta nro. 1)</p>	<p>Coinciden donde en que el incumplimiento del control de inventarios conlleva a que la empresa no surja como tal. Por ejemplo, el correcto control de inventarios ayuda a vender mediante promociones los productos que ofrece la empresa para así evitar que los clientes no compren o vean un inventario renovado de lo ofrecemos.</p>

<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Albornoz (2018), demostrando que los clientes califican la calidad del servicio en el proceso de recibir y proporcionar información, y esto se refleja en la mala calidad de empleado a cliente.	En la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., no evalúa la calidad de servicio en cuanto a la atención de los clientes de dicha empresa, encontrando deficiencias. (pregunta nro. 11)	Coinciden que la falta de calidad de servicio es un factor que afecta directamente a la perspectiva que como empresa queremos denotar a los clientes o futuros clientes. Se le debe de brindar charlas constantemente a los trabajadores de la organización ya que es un factor de constante actualización.
<b>CONTROL LOGÍSTICO</b>	Rodríguez (2018), menciona que en toda empresa u entidad se debe de contar con el mejoramiento de control interno de inventario y para ellos es necesario que se aplique propuesta e implementación para que se pueda mejorar, garantizar una seguridad razonable en sus mercaderías. Salazar (2019), encontrando que el 40,00% (12 empresas) de las microempresas cuentan con controles internos. El 60,00% (18) de las microempresas no cuentan con controles internos y el 63,33% (19) de las microempresas conocen de controles internos. El 36,67% (11) de las microempresas no tienen conocimiento de controles internos y el 80,00% (24) de las microempresas pretenden mejorar sus controles internos. 20,00% (6) Las micro y pequeñas empresas no mejoran los controles internos. El 13,33% (4) de las micro y pequeñas empresas quieren controles internos. Al 66,67% (26) de las microempresas les disgusta el control interno y al 90,00% (27) de las microempresas	En la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., no toman conciencia en cuanto al control interno para el mejor manejo de la organización.	Coinciden que la falta de un correcto control interno pone en riesgo y fraudes a la empresa, así como también no se podría evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a los avances que tiene la organización.

---

les gusta la educación en control interno. 10,00% (3) Pymes no quieren capacitación en control interno.

Méndez (2018), se descubrió la influencia entre los controles internos y la gestión de inventarios. Esto significa que si se implementan controles internos adecuados, tendrá un impacto positivo en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercial peruano.

Meza (2019), mejorar el negocio ya que la falta de controles internos adecuados en el almacén se traducirá en tiempos de entrega más lentos si se requieren materiales, impactando directamente en el flujo de caja de la empresa.

---

Sabino (2018), señala que la mayoría de los emprendedores dirigen a las Micro y pequeñas empresas comprendido entre las edades de 31 a 50 años, cuentan con un plan de mejora de gestión de la calidad.

En la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., a la fecha no gestiona una eficiente gestión de calidad, permitiendo a la organización tener un crecimiento empresarial.

Coinciden en que la falta de la gestión de calidad, obstaculiza a sistematizar las operaciones y a hacer menos eficientes los procesos de la empresa, impidiendo a que la organización no cuente con ahorros, recursos para distribuirlos eficazmente.

## **GESTIÓN DE LA CALIDAD**

---

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario de entrevistas aplicado a los trabajadores del rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., y antecedentes Internacionales, Nacionales y Locales.

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

### ***4.2.1. Respecto al Objetivo específico 1***

Describir la incidencia del control de inventarios de las PYMES en el Perú el rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023.

Mosquera y Pluas (2018) señala que, es muy importante que la empresa cuente con un control de inventarios, al considerar la inversión realizada por el accionista para el continuismo de la actividad económica de la organización, esto coincide con los resultados de Castro y Salazar (2018) quienes afirman que es necesario llevar un adecuado control de inventario de entradas y salidas de los productos que la empresa puede otorgar a sus clientes, esto nos ayudaría a tener una mejor toma de decisiones relacionadas con el manejo del inventario, esto coincide con los resultados de Rodríguez (2018) quien manifiesta que el control interno de inventarios incide en la eficacia y rapidez con los controles y esto permitiría que se pueda identificar y conocer los riesgos que tiene la empresa como tal. Salazar (2019), nos menciona que el 63.33% de micro y pequeñas empresas conocen solo algo referente a la importancia del control interno dentro de las organizaciones, esto coincide con Méndez (2018) quien señala que, si existe influencia entre el control interno en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú. Meza (2019), indica que debe de existir un adecuado control interno en los almacenes, lo que esto provocaría una mejor ejecución de obras, control de materiales para que no afecte directamente a la liquidez de la empresa.

### ***4.2.2. Respecto al Objetivo específico 2***

Describir la incidencia del control de inventario del rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023.

Los resultados obtenidos en la encuesta de la empresa en estudio, se identifica la incidencia del control de inventarios, la falta de calidad de servicio, la falta de control interno, la falta de calidad de servicio, la falta de gestión de la calidad, lo cual genera un mal manejo de la organización, a la incorrecta toma de decisiones que la empresa necesita para optimizar sus ventas, si bien es cierto la importancia del control de inventario radica en poder mantener el balance correcto de existencias de productos en el almacén lo cual evita perder ventas por no tener suficiente inventario para completar un pedido o perder productos por exceso de stock. Estos resultados tienen coincidencia con Mosquera y Pluas (2018), quien asegura que una empresa que no cuenta con un debido control de inventarios está expuesta a contar con una mala calidad de servicio.

### **4.2.3. Respecto al Objetivo específico 3**

Realizar un análisis comparativo de la incidencia del control de inventario en las PYMES del Perú del rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023.

#### **Respecto al control de inventarios**

Los autores **Mosquera y Pluas (2018)** y **Castros y Salazar (2018)**, mencionando que la gestión eficaz del inventario es buena para los negocios porque ayuda a los empleados a tomar las decisiones correctas sobre los niveles de inventario dentro de la empresa. Sin embargo, estos resultados son consistentes con los de las empresas de investigación que no promueven la consolidación de empleados para una mejor gestión del inventario.

#### **Respecto a la Calidad de Servicio:**

El autor **Albornoz (2018)**, afirma que un factor clave para una buena gestión de inventarios conduce a una mejor calidad del servicio. Esto se debe a que no solo es un diferenciador competitivo, sino también una parte muy importante de cualquier relación comercial, ya que una mala experiencia tiene un impacto negativo en el cliente. Resultados consistentes con las conclusiones Las empresas auditadas pueden experimentar el impacto de las compras y ventas que afectan las ventas y la retención de clientes, ya que no evaluamos la calidad del servicio.

#### **Respecto al control de inventario:**

Los autores **Rodríguez (2018)**, **Salazar (2019)**, **Méndez (2018)** y **Meza (2019)**, indican que toda empresa o entidad legal debe esforzarse por mejorar continuamente sus controles internos de inventario e implementar propuestas y aplicaciones para mejorar y garantizar la seguridad adecuada de sus activos. Estos resultados son consistentes con la falta de conocimiento de las empresas encuestadas sobre los controles de inventarios dentro de sus organizaciones para administrar mejor sus negocios.

#### **Respecto a la gestión de la calidad:**

El autor **Sabino (2018)**, afirma que la mayoría de las micro y pequeñas empresas entre 31 y 50 años cuentan con planes de mejora del control de calidad. Estos resultados son por lo tanto consistentes con los de las empresas auditadas ya que no implementan un control de calidad efectivo que permita a la organización desarrollar sus actividades.



## V. CONCLUSIONES

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

Se concluye según el autor revisado, que el control de inventarios de las PYMES en el Perú en el rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023, esto puede retrasar la entrega de productos a los clientes. Además, la escasez de inventario debido a una mala gestión puede resultar en la falta de disponibilidad de piezas de productos relacionados debido a problemas de verificación de inventario y falta de disponibilidad, es por ello que se debe de realizar un adecuado inventario para que de esa manera se puede tener una buena administración de los recursos de la empresa, implementar un sistema de control de inventario también permitirá a que la puede tener un adecuado control de los recursos que cuenta la empresa.

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

Se concluye que la incidencia del control de inventario del rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023, son la falta de calidad de servicio, la falta de control interno, la falta de gestión de la calidad, lo cual genera un mal manejo de la organización, a la incorrecta toma de decisiones que la empresa necesita para optimizar sus ventas, debido a que es de suma importancia dentro de la organización. Es así que se debe de realizar un control de inventario de manera adecuado y tomar las mejores decisiones con el fin de tener mejores ventas, con un adecuado control del inventario se podrá realizar un análisis adecuado, le permitirá a tomar una adecuada y correctiva.

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

Se concluye que revisando los antecedentes nacionales y mediante la aplicación del cuestionario que se realizó a los trabajadores de la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023, se logró realizar el análisis comparativo de la incidencia del control de inventario por no llevar un mejor orden. Es por ello que al no tener un adecuado control de inventario conlleva a la empresa a que no tenga un adecuado crecimiento. Cuando se tiene un adecuado inventario se podrá ver de las entradas y salidas de los productos y de esa manera también le permite ver el stock que cuenta.

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

Afirmado que la incidencia en el control de inventario para la calidad de servicio, no se está cumpliendo debidamente a que los trabajadores no cuentan con capacitación referente a la evaluación de riesgos, ni a la importancia de la tangibilidad, ni de la fiabilidad, dejando de lado la gestión de calidad. Es por ello que siempre los gerentes o dueños deben de realizar

una capacitación a los trabajadores para que de esa manera pueda brindar un servicio de calidad, en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023 desde la gerencia y como los trabajadores deben de tener la capacidad de poder identificar los riesgos oportunamente ya que esto le permitirá a tener un adecuado control de inventario y una buena gestión de calidad.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se propone que las MYPES del sector comercio del Perú mejore su control de inventario considerando los FACTORES RELEVANTES bajo el siguiente flujo:

### **CALIDAD DE SERVICIO**

Propongo que la empresa Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL, aumente su nivel de evaluación a la calidad de servicio que ofrece a sus clientes, para que de esta manera se puedan ir evitando las deficiencias. Así mismo propongo que la empresa Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL, brinde charlas constantemente a sus trabajadores ya que es un factor de constante actualización.

### **CONTROL DE INVENTARIO**

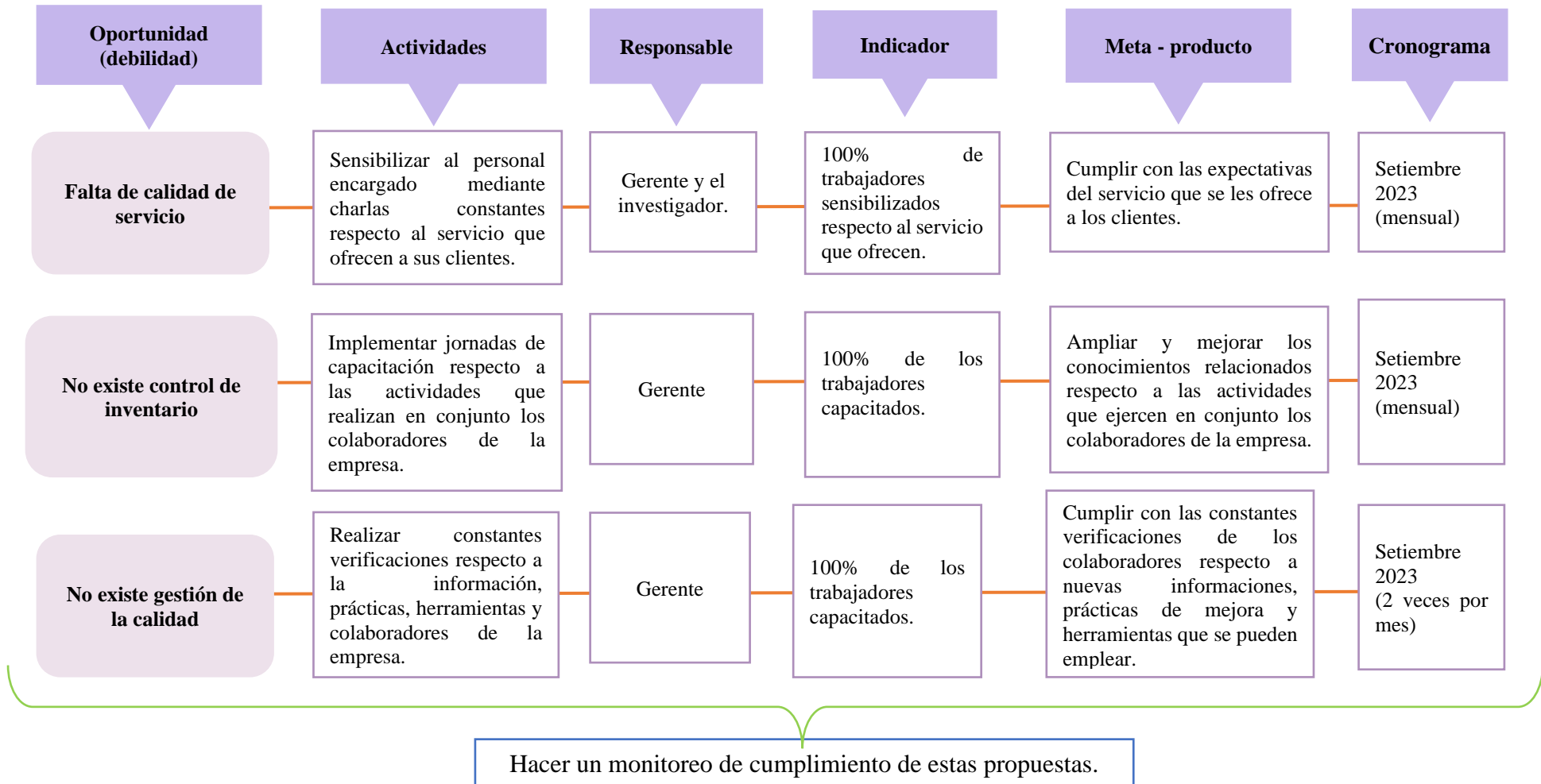
Propongo que la empresa Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL, tome conciencia respecto al control del inventario de todas las actividades que realizan en conjunto los colaboradores de la empresa para así dar el debido funcionamiento de la organización.

### **GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Propongo que la empresa Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL, gestione una eficiente gestión de la calidad respecto a la información, prácticas, herramientas y colaboradores de la empresa para poder lograr los propósitos de la organización, además de determinar cómo satisfacer a los clientes de la mejor manera posible, todo esto conllevaría a tener un crecimiento empresarial.

## PROPUESTA DE MEJORA

Se propone que en el RUBRO COMERCIO: CASO DISTRIB. DE COMP. ELECT. Y SERV. DE ING. SRL., mejore su control de inventarios considerando los FACTORES RELEVANTES bajo el siguiente flujo:



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Afonso, E. (2013). *La Importancia de Realizar Inventarios de Nuestra Empresa*. Portal Web Noray. <https://www.noray.com/blog/la-importancia-de-realizar-inventarios-en-nuestra-empresa/>
- Albornoz, J. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes en la ferretería en general multiventas "León" Huánuco – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24141/CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_Y\\_SATISFACCION\\_DEL\\_CLIENTE\\_ALBORNOZ\\_CRISTOBAL\\_JOHON\\_PATRICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24141/CALIDAD_DE_SERVICIO_Y_SATISFACCION_DEL_CLIENTE_ALBORNOZ_CRISTOBAL_JOHON_PATRICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Albornoz, K., Mendoza, J. y Reyes, A. (2018). *El control interno y la administración de inventarios de establecimiento tipo supermercados de la ciudad de huanuco 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5766/TCO01152\\_A34.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5766/TCO01152_A34.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Asana, T. (2022, diciembre 05). *¿En qué consiste un registro de riesgos?*. Portal Web Asana. <https://asana.com/es/resources/risk-register>
- Barrios, C., López, K. y López, W. (2019). *Auditoría-Control Interno con enfoque COSO* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unan.edu.ni/11001/1/19599.pdf>
- Cabrera, E. y Alvarez, A. (2007). Control de inventarios y su aplicación en una compañía de telecomunicaciones. *Revista de Ingeniería, investigación y tecnología*, 8(4), 59-65. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-77432007000400003&script=sci\\_abstract&tlng=pt](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-77432007000400003&script=sci_abstract&tlng=pt)
- Calle, J. (2022, octubre 06). *¿Qué elementos debe tener un ambiente de control interno?*. Portal Web Piranirisk. <https://www.piranirisk.com/es/blog/que-elementos-debe-tener-un-ambiente-interno-de-control>

- Cardozo, L. (2021, marzo 01). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Portal Web Zenvia. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Caribe, E. (2006). *Las pymes en el mercado de bienes y servicios ambientales, identificación de oportunidades políticas e instrumentos*. Editorial Cepal. <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4142/S2006009.pdf?sequence=1>
- Castillo, R. (2018). *Cómo resolver los problemas mas comunes de una ferretería*. Editorial Castillo Contadores. <https://castillocontadores.mx/resolver-problemas-de-ferreteria/>
- Castro, E. y Salazar, B. (2018). *Diseño de un modelo de control para mejorar la gestión de inventario en la compañía "Barton S.A"* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30769/1/TESIS%20SALAZAR%20-%20CASTRO.pdf>
- Causado, E. (2015). Modelo de control de inventarios para el orden economico en comercializadoras de alimentos. *Revista Ingenieria Universidad de Medellin*, 14 (27), 163-177. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-33242015000200011&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-33242015000200011&script=sci_abstract&tlng=en)
- Chase, R. y Jacobs, F. (2014). *Administración de Operaciones Producción y cadena de suministro (13ªed)*. Editorial Mc Graw Hill. <https://valparaiso.redfuturotecnico.cl/wp-content/uploads/2020/08/Administracion-de-operaciones-Produccion.pdf>
- Coll, F. (2021, mayo 01). *Distribución*. Portal Web Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/distribucion.html>
- Comité de ética. (2023, marzo 31). Reglamento de integridad científica en la investigación. Portal web Uladech. [www.uladech.edu.pe/](http://www.uladech.edu.pe/)

- Contraloría General de la República. (2019). *Resolución*. Portal Web Contraloría General de la República. [http://doc.contraloria.gob.pe/transparencia/documentos/2019/RC\\_119-2019-CG.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/transparencia/documentos/2019/RC_119-2019-CG.pdf)
- Dini, M. y Stumpo, G. (2020).. *Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Editorial Cepal. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf)
- Demuner, M., Becerril, O. U., y Ibarra, M. A. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. CONACYT. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/noesis/v27n53-2/2395-8669-noesis-27-53-2-61.pdf>
- Domínguez, S. (2017). *Control de inventarios y su incidencia en la gestión de almacén de la empresa Comercial Consul SAC, Chiclayo 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio Institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4319>
- Durán, Y. (1 de Enero - Junio de 2012). Administración del inventario: Elemento clave para optimización de las utilidades en las empresas. Visión General. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- Gasbarrino, S. (2023). *Qué es un inventario: concepto, tipos y ejemplos*. Portal Web Hubspot. <https://blog.hubsrodpot.es/sales/que-es-inventario>
- Gitman, L. (2003). *Principios de Administracion Financiera*. Mexico: Person Education. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KS\\_04zILe2gC&oi=fnd&pg=PA17&dq=Gitman,+L.+\(2003\).+Principios+de+Administracion+Financiera.+Mexico:+Person+Education.&ots=Cz9rweKnH9&sig=m8QxL9hK2JhOdgOhBXgf14yZSmU#v=onepage&q=Gitman%20\(2003\).%20Principios%20de%20Administacion%20Financiera.%20Mexico%20Person%20Education.&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KS_04zILe2gC&oi=fnd&pg=PA17&dq=Gitman,+L.+(2003).+Principios+de+Administracion+Financiera.+Mexico:+Person+Education.&ots=Cz9rweKnH9&sig=m8QxL9hK2JhOdgOhBXgf14yZSmU#v=onepage&q=Gitman%20(2003).%20Principios%20de%20Administacion%20Financiera.%20Mexico%20Person%20Education.&f=false)
- Gómez, R. y Guzmán, O. (2016). *Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la empresa de construcción ingeniería sólida Ltda* [Tesis de pregrado, Universidad Libre]. Repositorio Institucional. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9170/proyecto.pdf>

- Gronroos, C. y Ojasalo, K. (2004). Service productivity: Towards a conceptualization of the transformation of inputs into economic results in services. *Journal of Business Research*. New York. 54 (4), 414 – 423. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296302002758>
- Gutiérrez, V. y Rodríguez, L. (2008). Diagnóstico regional de gestión de inventarios en la industria de producción y distribución de bienes. *Revista Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia*. 45, 157-171. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-62302008000300014](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-62302008000300014)
- Henao, J. (2015). Las formas de reparación en la responsabilidad del Estado: hacia su unificación sustancial en todas las acciones contra el Estado. *Revista de Derecho Privado*, 28(10). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-43662015000100010](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-43662015000100010)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hochsmann, F. (2014). *Servicio de calidad desde el punto de vista del huésped y del comensal: Manual para mejor servicio de calidad en hoteles y restaurantes*. Editorial Demand. [https://www.google.com.pe/books/edition/Servicio de calidad desde el punto de vi/daO4BQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Servicio+de+calidad+desde+el+punto+de+vista+del+hu%C3%A9sped+y+del+comensal:+Manual+para+mejor+servicio+de+calidad+en+hoteles+y+restaurantes.&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Servicio%20de%20calidad%20desde%20el%20punto%20de%20vi%20daO4BQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Servicio+de+calidad+desde+el+punto+de+vista+del+hu%C3%A9sped+y+del+comensal:+Manual+para+mejor+servicio+de+calidad+en+hoteles+y+restaurantes.&printsec=frontcover)
- Horowitz, J. (1991). *La calidad del servicio a la conquista del cliente*. Editorial Mc. Graw-Hill. <https://www.casadellibro.com/libro-la-calidad-del-servicio-a-la-conquista-del-cliente/9788476155707/36081>



- Mayorga, M. P., Nauñay, M. R., Comas, R., & Guaigua, M. E. (Diciembre de 2018). Diagnóstico del sistema de control interno en inventarios. *Ciencias administrativas*, 5(Especial). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8297948.pdf>
- Martínez, F. (2013). El futuro de la evaluación de calidad. *Revista Scielo*, 40. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X2013000100006](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2013000100006)
- Méndez, B. (2018). *El control interno y su influencia en la Gestión de Inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa comercial “Ferretería Ferrocólor S.R.L” de Chimbote, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8094/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_DE\\_INVENTARIO\\_Y\\_EMPRESAS\\_COMERCIALES\\_MENDEZ\\_RAMOS\\_BRANDER\\_SMITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8094/CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_INVENTARIO_Y_EMPRESAS_COMERCIALES_MENDEZ_RAMOS_BRANDER_SMITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Meza, J. (2019). *El control interno de almacenes y su incidencia en la gestión de inventarios de la empresa constructora, consultora e inmobiliaria o & f. SRL distrito amarilis-2018* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1903/MEZA%20LAGUNA%20c%20Jose%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mora Contreras, C. (1988). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista brasileira de marketing*, 10(2), 146 – 162. <https://periodicos.uninove.br/remark/article/view/12549/6103>
- Mora, A. (2020). *Propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente en el área de Asistencia Logística del Grupo OET* [Tesis de pregrado, Universidad Agustiniiana]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/1286/MoraCruz-AndreaMarcela-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mosquera, J. y Plusas, J. (2018). *Sistema de control de inventarios para repuestos de vehículos en Lerushalaim S.A* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional.

[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30827/1/TESIS\\_INVENT\\_JEN\\_JEF\\_08\\_3\\_2018\\_PDF.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30827/1/TESIS_INVENT_JEN_JEF_08_3_2018_PDF.pdf)

- Osorio, C. (2013). Modelos para el control de inventarios en las pymes. *Artículos de investigación científica y tecnológica*, 2(6). <https://doi.org/10.15765/pnrm.v2i6.241>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicancias para futuras investigaciones. *Revista Sage*, 49(4). <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298504900403>
- Quiroa, M. (2019, diciembre 04). *Producción*. Portal Web Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/produccion.html#:~:text=La%20producci%C3%B3n%20es%20la%20actividad,utilizados%20para%20satisfacer%20una%20necesidad.>
- Rodríguez, J. (2023). *Control de inventarios: definición, importancia y sistemas*. Portal Web Hubspot. <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-control-de-inventarios>
- Rodríguez, M. (2018). *El control interno y su influencia en la Gestión de Inventarios de las empresas comerciales del Perú: caso de la empresa Sancardo Perú SAC de Juanjui, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3518/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_DE\\_INVENTARIO\\_RODRIGUEZ\\_ISUHIZA\\_MARITZA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3518/CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_INVENTARIO_RODRIGUEZ_ISUHIZA_MARITZA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Ros, S. (2013). *Planificación y gestión integral de parques y jardines: Calidad, sostenibilidad y PRL*. Editorial Mundi Prens. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ZAJSAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Planificaci%C3%B3n+y+gesti%C3%B3n+integral+de+parques+y+jardines:+Calidad,+sostenibilidad+y+PRL&ots=28tNzdSdCT&sig=fzP1mUG8cP0UOn61LAag5TJCEDQ#v=onepage&q=Planificaci%C3%B3n%20y%20gesti%C3%B3n%20integral%20de%20parques%20y%20jardines%3A%20Calidad%2C%20sostenibilidad%20y%20PRL&f=false>

- Rosales, G. (2022). *Capítulo II Fundamentación teórica*. Portal Web Academia. [https://www.academia.edu/35664013/Cap%C3%ADtulo\\_II\\_Fundamentaci%C3%B3n\\_te%C3%B3rica](https://www.academia.edu/35664013/Cap%C3%ADtulo_II_Fundamentaci%C3%B3n_te%C3%B3rica)
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., y Hernández, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4). Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- 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 de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4355/GESTION%20DE%20CALIDAD\\_SABINO\\_TUCTO\\_%20LILIA\\_CRISTINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4355/GESTION%20DE%20CALIDAD_SABINO_TUCTO_%20LILIA_CRISTINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salazar, I. (2019). *Propuesta de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro ferretería del distrito de Iquitos, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11008/FINANCIAMIENTO\\_RENTABILIDAD\\_CONTROL\\_INTERNO\\_SALAZAR\\_LOZANO\\_IRVIN\\_ANTONIO.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11008/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_CONTROL_INTERNO_SALAZAR_LOZANO_IRVIN_ANTONIO.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Sánchez, J. (2021, setiembre 01). *Abastecimiento*. Portal Web Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/abastecimiento.html>
- Sánchez, M., Vargas, M., Reyes, B. y Vidal, O. (2011). *Sistema de Información para el Control de Inventarios del Almacén del ITS*. *Conciencia Tecnológica*. 41, 41 – 46. <https://www.redalyc.org/pdf/944/94419100007.pdf>
- Sandoval., L. (2006). *Nuevos Fundamentos de Mercadotecnia: hacia el liderazgo del mercado*. Editorial Trillas. [https://books.google.com.ec/books/about/Nuevos\\_fundamentos\\_de\\_mercadotecnia.html?id=kiFDAAAACAAJ&utm\\_source=gb-gplus-shareNuevos](https://books.google.com.ec/books/about/Nuevos_fundamentos_de_mercadotecnia.html?id=kiFDAAAACAAJ&utm_source=gb-gplus-shareNuevos)

- Santomá, R. y Costa, G. (2007). Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura. *Revista Dialnet* 3, 27 – 44. [https://recercat.cat/bitstream/handle/2072/358244/Santoma\\_RAT\\_Cali.pdf?sequence=5](https://recercat.cat/bitstream/handle/2072/358244/Santoma_RAT_Cali.pdf?sequence=5)
- Serna, H. (2006). *Servicio al cliente una nueva vision: clientes para siempre*. 3R Editores. [https://books.google.com.co/books/about/Servicio\\_al\\_cliente\\_una\\_nueva\\_vis%C3%B3n.html?id=jhgjQAAACAAJ](https://books.google.com.co/books/about/Servicio_al_cliente_una_nueva_vis%C3%B3n.html?id=jhgjQAAACAAJ)
- Strina, G., Borchert, M., Hamburger, J., Koch, E., Klinkhammer, S. y Heinen. (2011). *Service Navigator a SME perspective on productivity management of services*. Portal Web Scholar. [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Service+Navigator+a+SME+perspective+on+productivity+management+of+services.+&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Service+Navigator+a+SME+perspective+on+productivity+management+of+services.+&btnG=)
- Torres, M. y Vasquez, C. (2010). La Calidad: Evolucion de su significado y aplicacion en Servicios. *Revista Publicaciones en Ciencias y Tecnologia*. 4 (2), 25 – 32. <https://revistas.uclave.org/index.php/pcyt/article/view/1084/446>
- Lima, E. K. (2020). Importancia del Control de Inventario en las empresas comerciales. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5512/1/UPSE-TCA-2020-0049.pdf>
- Uladech. (2023). *Aspectos éticos*. Portal Web Uladech. <https://www.uladech.edu.pe/la-universidad/transparencia/?search=integridad&lang=1&i=23&id=4>
- Valenzuela, N., Buentello, C., Alanís, L. y Villarreal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista Geon*. <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/168>
- Vargas, J. y Zazueta, M. (2010). Un modelo para medir calidad en el servicio en una empresa local de pizza en Los Mochis, Sinaloa. *Revista da Micro e Pequena Empresa*. 4 (2). <http://www.cc.faccamp.br/ojs-2.4.8-2/index.php/RMPE/article/view/171/138>
- Villa, D. (2021). La importancia, control y manejo del inventario en la empresa el Lider. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Tolima. Obtenido de

<https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13718/1/LA%20IMPORTANCIA%20C%20CONTROL%20Y%20MANEJO%20DEL%20INVENTARIO%20EN%20LA%20EMPRESA%20EL%20LIDER.pdf>

Weston, F. y Brigham, E. (1994). *Fundamentos de la Administracion Financiera*. Editorial Mc Graw Hill.  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25469w/Fundamentos de Administracion Financiera.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25469w/Fundamentos_de_Administracion_Financiera.pdf)

Yerén, A. (2019). *La producción a pedido y su relación con la logística inversa de la empresa Sermulases SAC, Lima 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64860/Yer%c3%a9n\\_OAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64860/Yer%c3%a9n_OAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zapata, J. (2014). *Fundamentos de la Gestion de Inventarios*. Editorial Esumer.  
<https://docplayer.es/27441395-Fundamentos-de-la-gestion-de-inventarios.html>

# ANEXOS

## ANEXO 01. Matriz de Consistencia

**TÍTULO:** PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS PYMES DEL PERÚ RUBRO COMERCIO: CASO DISTRIB. DE COMP. ELECT. Y SERV. DE ING. SRL., HUÁNUCO – 2023

Formulación del problema	Objetivos	Variables	Metodología
<p>¿En qué medida el control de inventario incide en la calidad de servicio de las pymes del Perú rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer la incidencia del control de inventario en la calidad de servicio de las pymes del Perú en el rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> OE1: Describir la incidencia del control de inventarios de las PYMES en el Perú en el rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023. OE2: Describir la incidencia del control de inventario del rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023. OE3: Realizar un análisis comparativo de la incidencia del control de inventario en las PYMES del Perú del rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Huánuco – 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de inventario</li> <li>- Calidad de servicio</li> </ul>	<p><b>Tipo de Inv:</b> Básica <b>Nivel de Inv:</b> Descriptivo <b>Diseño de Inv:</b> No experimental – Transversal <b>Población y muestra:</b> La población estuvo conformada por todos los colaboradores que se encuentran laborando en el presente año en el rubro comercio: Caso Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., Y, la muestra estará conformada por 7 colaboradores de la empresa.</p>

## ANEXO 02. Instrumento de recolección de información



# UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Encuesta dirigida a los colaboradores de la Ferretería Distribuidora de componentes eléctricos y servicios de ing. S.R.L.

Estimados trabajadores:

Con la finalidad de alcanzar los objetivos académicos de la investigación, que tiene como título: “PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS PYMES DEL PERÚ RUBRO COMERCIO: CASO DISTRIB. DE COMP. ELECT. Y SERV. DE ING. SRL., HUÁNUCO – 2023”.

De tal forma se le agradecería colocar su respuesta según su perspectiva a cada una de las preguntas.

PREGUNTAS	RESPUESTA
1. ¿Considera que la administración estratégica de actividades ha fomentado la integración del personal y favorece el ambiente de control?	
2. ¿Cómo percibe el clima organizacional en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL?	
3. ¿La Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL., identifica, analiza y responde de manera adecuada a los factores de riesgo a lo largo de los procesos en beneficio de sus objetivos?	



- 
4. ¿Se realizan mapeos para la identificación los riesgos por áreas y unidades en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL.?
- 
5. ¿Cree usted que la asignación de tareas en el proceso de producción asegura sistemáticamente el chequeo en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL?
- 
6. ¿Cómo evalúa la distribución de los productos en términos de cantidades o en términos financieros en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL? ¿Considera que se realiza de manera eficiente?
- 
7. ¿Considera que en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL. debería fomentarse la percepción de equipos de trabajo?
- 
8. ¿Usted cree que la apariencia personal de los empleados influye en la calidad de servicio en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL.? ¿Considera que es importante cuidar este aspecto?
- 
9. ¿La Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL. mantiene informados a sus clientes sobre el momento en que se van a realizar los servicios o trabajos solicitados?
- 
10. ¿La Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL. cumple con la puntualidad en la prestación de sus servicios, de acuerdo con lo prometido?
- 
11. ¿Cómo evalúa la calidad de la atención al cliente en la Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL.? ¿Considera que existen deficiencias en este aspecto?
- 
12. ¿Cómo percibe la eficiencia en la resolución de problemas por parte de Distrib. de Comp. Elect. y Serv. de Ing. SRL.? ¿Considera que se manejan de manera adecuada y oportuna?
-

## Fichas Bibliográficas.

<p><b>Autor:</b> Mosquera Franco, Jenniffer y Pluas Reyes, Jefferson  <b>Título:</b> Sistema de control de inventarios para repuestos de vehículos en Lerushalaim S.A  <b>Año:</b> 2018</p>	<p><b>Ciudad, País:</b> Guayaquil, Ecuador</p>
<p><b>Tema: Sistema de control de inventarios para repuestos de vehículos en Lerushalaim S.A</b>  El objetivo general del trabajo de investigación fue implementar un sistema de gestión de inventario automatizado para gestionar el movimiento de repuestos de vehículos en Lerushalaim S.A. para una gestión eficaz. Es un proyecto de investigación sistemática con enfoques cuantitativos y cualitativos. Como resultado se encontró que entre el 62% y el 38% de los empleados encuestados de Lerushalaim S.A. Estoy totalmente de acuerdo con la importancia que tiene el espacio del almacén para el negocio y por eso estamos de acuerdo porque es una inversión de los accionistas. Para la continuidad del negocio organizacional. Como resultado de obtener información directamente del campo a través de entrevistas escritas con ocho empleados, pudimos comprender la importancia del espacio de inventario en Lerushalaim SA. La necesidad de evaluar la eficacia de los controles. Actualmente no existe un sistema de control interno efectivo que pueda adaptarse a las realidades de este campo, y el sistema necesita mejoras. También lo es la adopción de medidas de control y mejoras que contribuyan a la mitigación.  El riesgo operacional está integrado con la gestión.</p>	
<p><b>Referencia Bibliográfica</b>  Mosquera y Pluas (2018). <i>Sistema de control de inventarios para repuestos de vehículos en Lerushalaim S.A</i>  <a href="http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30827/1/TESIS_INVENT_JEN_JEF_08_3_2018_PDF.pdf">http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30827/1/TESIS_INVENT_JEN_JEF_08_3_2018_PDF.pdf</a></p>	<p><b>Ficha N°1</b></p>

<p><b>Autor:</b> Albornoz Cristobal, Johon  <b>Título:</b> Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes en la Ferretería en General Multiventas “León”  <b>Año:</b> 2018</p>	<p><b>Ciudad, País:</b> Huánuco, Perú</p>
<p><b>Tema: Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes en la Ferretería en General Multiventas “León”.</b>  El trabajo de investigación tiene como objetivo general conocer el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en las tiendas de electrodomésticos Multiventas “León” de la región Huánuco en el año 2018. Los estudios fueron descriptivos y correlacionados. Era una explicación horizontal y no experimental. Resultados: El 39,29% de los 22 encuestados dijeron que el autocontrol fue bueno, 28 (50%) dijeron que el autocontrol fue algo bueno y el 10,71% dijeron que fue malo, pude confirmar que comparan con lo que informaron los clientes en la tienda de hierro. Se entrevistó a un total de 56 clientes, lo que representa el 100% de la muestra total de la encuesta. Dijo que la satisfacción con la calidad del servicio, en cuanto a los precios razonables, la capacitación de los empleados y la adecuada información, dejan quejas y es claro que mientras haya clientes quejosos que no se toman en cuenta es aceptable, concluyó. Los clientes se sienten satisfechos.</p>	
<p><b>Referencia Bibliográfica</b>  Albornoz, J. (2018). <i>Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes en la Ferretería en General Multiventas León</i>. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. <a href="https://hdl.handle.net/20.500.13032/24141">https://hdl.handle.net/20.500.13032/24141</a></p>	<p><b>Ficha N°2</b></p>

<p><b>Autor:</b> Rodríguez Isuhiza, Maritza  <b>Título:</b> El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas comerciales del Perú: Caso de la Empresa Sancardo Perú SAC. Juanjui, 2016.  <b>Año:</b> 2018</p>	<p><b>Ciudad, País:</b> Chimbote, Perú</p>
<p><b>Tema: El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas comerciales del Perú: Caso de la Empresa Sancardo Perú SAC. Juanjui, 2016.</b>  El propósito general de este estudio es describir el impacto de los controles en la gestión de inventarios en el Perú y la comercializadora Sancardo Perú SAC. Juanjui, 2016. La metodología utilizada es no experimental, descriptiva, bibliográfica y orientada a casos. Como resultado, los controles internos han demostrado ser una herramienta de gestión útil. También dicen que son herramientas prácticas para prevenir y detectar malos manejos y robos en diversas áreas. Al mismo tiempo, puede administrar mejor sus recursos y espacio de almacenamiento. El inventario no se utiliza como capacidad necesaria para proteger los activos y evitar el fraude y la pérdida de bienes si están defectuosos debido a que los componentes internos no están debidamente asegurados. Concluyó que los controles internos deben aplicarse a todas las instituciones o áreas de almacenamiento de las instituciones, independientemente de su tamaño o estructura, e implementarse para garantizar la seguridad adecuada con respecto al almacenamiento y las operaciones. Todas las empresas necesitan asegurar adecuadamente la confiabilidad de la información cuando la consideren necesaria o necesaria para implementar estándares de control interno.</p>	
<p><b>Referencia Bibliográfica</b>  Rodríguez, M. (20). <i>El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas comerciales del Perú: Caso de la Empresa Sancardo Perú SAC.</i> Universidad Católica de los Ángeles Chimbote. <a href="https://hdl.handle.net/20.500.13032/3518">https://hdl.handle.net/20.500.13032/3518</a></p>	<p><b>Ficha N°3</b></p>

<p><b>Autor:</b> Sabino Tucto, Lilia  <b>Título:</b> 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  <b>Año:</b> 2018</p>	<p><b>Ciudad, País:</b> Tingo María, Perú</p>
<p><b>Tema: 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.</b>  El trabajo de investigación tiene como propósito general encontrar el control de calidad a través de la competitividad en las pequeñas y medianas empresas de la región vitivinícola de Tingo María en el año 2017. La metodología utilizada fue descriptiva. El 59% de los representantes legales de las pequeñas y medianas empresas se encuentran entre los 31 y 50 años, y el 58% de los representantes legales son hombres, predominando entre 31 y 50 años, en el caso de la formación, el 50% cuenta con bachillerato hay La mayoría de los fundadores que dirigen pequeñas empresas son 100 % propiedad de hombres de entre 31 y 50 años, y la mitad tiene educación secundaria y de cuatro a cuatro a seis años de experiencia. en esta área.</p>	
<p><b>Referencia Bibliográfica</b>  Sabino, L. (2018). <i>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.</i> Universidad Católica de los Ángeles Chimbote. <a href="https://hdl.handle.net/20.500.13032/4355">https://hdl.handle.net/20.500.13032/4355</a></p>	<p><b>Ficha N°4</b></p>

## ANEXO 03: Validez del Instrumento.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor ... Elia Agripino Castillo Góngora .....

Presente. –

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

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

Mi proyecto se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS PYMES DEL PERÚ RUBRO COMERCIO: CASO DISTRIB. DE COMP. ELECT. Y SERV. DE ING. HUÁNUCO – 2023.** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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



Agradezco anticipadamente su atención, me despido de usted.

Atentamente,

Firma de estudiante  
Dni:43110999

Formato para validación de instrumentos de recolección de información

Ficha de identificación del Experto

<b>Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación</b>	
Nombres y Apellidos: <u>Elias A. Castillo Quipe</u>	
N° DNI/CE: <u>22493821</u>	Edad.: <u>54</u>
Teléfono / celular: <u>978009192</u>	E mail: <u>elias_castilloq@hotmail.com</u>
Título profesional: <u>Contador Público</u>	
Grado académico: Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctorado <input type="checkbox"/>
Especialidad: <u>Auditoria Tributaria</u>	
Institución que labora: <u>Gerente de Inversiones CASAVI S.A.C</u>	
<b>Identificación del proyecto de investigación de Tesis:</b>	
Título: <u>Propuesta de mejora del Control de Inventario y su Incidencia en la Calidad de Servicio de las Pymes del Perú sobre Comercio Cuso Dist. de Coma</u>	
Autor(es): <u>elect y serv. de ing. S.R.L</u> <u>Celis Caballo, Hilla</u>	
Programa académico: <u>taller de titulación "Contabilidad"</u>	
 <b>Elias A. Castillo Quipe</b> Contador Público Colegiado Matricula. N° 14.679 Firma	



<b>FICHA DE VALIDACIÓN</b>							
<b>Título: Propuesta de mejora del Control de inventario y su incidencia en la calidad de servicio de las Pymes del Perú rubro comercio: caso Distrib. de comp. elect. y serv. de ing. s.r.l., Huánuco – 2023.</b>							
	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
<b>Variable 1:</b> Control de inventario							
<b>Dimensión 1:</b> Ambiente de control							
¿Considera que la administración estratégica de actividades ha fomentado la integración del personal y favorece el ambiente de control?	X		X		X		
¿Cómo percibe el clima organizacional en la Distrib. De comp. elect. y serv. de ing. S.R.L.?	X		X		X		
<b>Dimensión 2:</b> Evaluación de riesgos							
¿La Distrib. de comp. elect. y serv. de ing. S.R.L. identifica, analiza y responde de manera adecuada a los factores de riesgo a lo largo de los procesos en beneficio de sus objetivos?	X		X		X		
¿Se realizan mapeos para la identificación los riesgos por áreas y unidades en la Distrib. de comp. elect. y serv. de ing. S.R.L.?	X		X		X		
<b>Dimensión 3:</b> Control logístico							
¿Cree usted que la asignación de tareas en el proceso de producción asegura sistemáticamente el chequeo en la Distrib. De comp. elect. y serv. de ing. S.R.L.?	X		X		X		
¿Cómo evalúa la distribución de los productos en términos de cantidades o en términos financieros en la Distrib. De comp. elect. y serv. de ing. S.R.L.?	X		X		X		
¿Considera que se realiza de manera eficiente?							
<b>Variable 2:</b> Calidad de servicio							
<b>Dimensión 1:</b> Tangibilidad							
¿Considera que en la Distrib. De comp. elect. y serv. de ing. S.R.L. debería fomentarse la percepción de equipos de trabajo?	X		X		X		

¿Usted cree que la apariencia personal de los empleados influye en la calidad de servicio en la Distrib. De comp. elect. y serv. de ing. S.R.L.? ¿Considera que es importante cuidar este aspecto?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>							
¿La Distrib. de comp. elect. y serv. de ing. S.R.L. mantiene informados a sus clientes sobre el momento en que se van a realizar los servicios o trabajos solicitados?	X		X		X		
¿La Distrib. de comp. elect. y serv. de ing. S.R.L. cumple con la puntualidad en la prestación de sus servicios, de acuerdo con lo prometido?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Fiabilidad</b>							
¿Cómo evalúa la calidad de la atención al cliente en la Distrib. De comp. elect. y serv. de ing. S.R.L.?	X		X		X		
¿Considera que existen deficiencias en este aspecto?	X		X		X		
¿Cómo percibe la eficiencia en la resolución de problemas por parte de Distrib. de comp. elect. y serv. de ing. S.R.L.? ¿Considera que se manejan de manera adecuada y oportuna?	X		X		X		

Recomendaciones:

.....  
 .....  
 .....

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

Aplicable después de modificar ( )

DNI: 27.49.3821

Nombres y Apellidos del experto: Elías A. Castillo Caspe

*E. Castillo*

**Elías A. Castillo Quirope**  
 Contador Público Colegado  
 Matrícula Nº 14.679



## ANEXO 04. Confiabilidad del instrumento

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

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, Miller, Celis Cabello, identificada con DNI N° 43110999, de nacionalidad peruana con, domiciliado; Prolongación Huallayco N° 204 Departamento Huánuco, distrito de Huánuco, Provincia Huánuco, Bachiller egresado de la carrera de contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, filial Huánuco,

#### **DECLARO BAJO JUTAMENTO:**

El presente instrumento de recolección de datos es confiable, el cual se utilizó con fines educativos en la presente investigación el cual titula: Propuesta de mejora del control de inventario y su incidencia en la calidad de servicio de las pymes del Perú rubro comercio: caso Distrib. de comp. Eléct. y serv. de ing. Huánuco – 2023.

Seguido a ello paso a firmar la conformidad del presente documento.

Chimbote 13 de julio 2023



Celis Cabello Miller

DNI: 43110999



## ANEXO 05. Formato de consentimiento Informado



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS (Ciencias Sociales)

#### ESTIMADO/A PARTICIPANTE:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Miller Celis Cabello., que es parte de la Universidad de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

**PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS PYMES DEL PERÚ RUBRO COMERCIO: CASO DISTRIB. DE COMP. ELÉCT. Y SERV. DE ING S.R.L., HUÁNUCO - 2023.**

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratar de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, sobre hacerla en el momento que mejor parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [millerceliscabello@gmail.com](mailto:millerceliscabello@gmail.com) o al número 945826288. Así como con el comité de ética de investigación de la universidad, al correo electrónico [cieci@uladech.edu.pe](mailto:cieci@uladech.edu.pe)

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	BESTIJA SONIA NORD DE CELIS
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	19 - 06 - 2023

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN - ULADECH CATÓLICA

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



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARTA S/N.º 002- 2023-ULADECH CATÓLICA**

Sr(a). Noda de Celis Beatriz Sonia

Titular: Gerente de la Distribuidora de Componentes Eléctricos y Servicios de Ing. SRL.

RUC: 20285378754

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy bachiller, de la facultad de ciencias e ingenierías de la carrera profesional de contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Celis Cabello Miller, con código de matrícula N° 4803131014, de la Carrera Profesional de Contabilidad, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el informe final de tesis titulado **“PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS PYMES DEL PERÚ RUBRO COMERCIO: CASO DISTRIB. DE COMP. ELECT. Y SERV. DE ING. S.R.L., HUÁNUCO – 2023.”** durante los meses de mayo a agosto del presente año.

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

Atentamente,

  
DISCEL SRL.  
Beatriz Sonia Noda de Celis  
GERENTE

Noda de Celis Beatriz Sonia

DNI: 22414429


Celis Cabello Miller

DNI: 43110999



## ANEXO 07: Evidencias de Ejecución.









