

GESTIÓN DE INVENTARIOS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS FERRETERÍAS DE CARAZ, 2021

por Yusit Enrique Alegre Alegre

Fecha de entrega: 11-jul-2023 04:39p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2129781996

Nombre del archivo: INFORME_FINAL_ALEGRE_ALEGRE_YUSIT_ENRIQUE_2023_3.docx (2.65M)

Total de palabras: 14410

Total de caracteres: 76878

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



GESTIÓN DE INVENTARIOS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN
DE CALIDAD EN LAS FERRETERÍAS DE CARAZ, 2021
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

Br. Yusit Enrique Alegre Alegre

ASESOR

Mg. Jesús Palacios Rodríguez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del desarrollo organizacional y talento humano

TRUJILLO – PERÚ

2023

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Vicerrectora Académica

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrectora de Investigación

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín

Secretaria General

VISTO DEL JURADO

APROBACIÓN DEL ASESOR

¹ Yo (Dr. Mg).....con
DNI N°.....como asesor del trabajo de investigación
“GESTIÓN DE INVENTARIOS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN LAS FERRETERÍAS DE CARAZ, 2021” desarrollado por el bachiller
Yusit Enrique Alegre Alegre ¹ con DNI N° 40788231 respectivamente, egresado del
programa de estudios de Administración considero que dicho trabajo de titulación
reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas
establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo
Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que
sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano
de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Yusit Enrique Alegre Alegre, identificado con DNI N° 40788231 egresado del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN DE INVENTARIOS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS FERRETERÍAS DE CARAZ, 2021”, el cual consta de un total de 81 páginas, en las que se incluye 11 tablas y 5 figuras, más un total de 12 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 15%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

El autor.

DEDICATORIA

A mis amados padres Juan e Hilda y mi sobrino Deyvi quienes gozan del reino de Dios, a mi amada esposa Yamile, a mis hijos Aylen, Yusith y Mathias, a mis hermanos, ustedes formaron parte de este proceso que contribuyeron a darme fuerzas y la razón que me impulsaron a seguir adelante para hacer realidad mis objetivos trazados.

1 **AGRADECIMIENTO**

A dios, por regalarme salud y permitirme llegar a este momento y darme la dicha de compartirlo con mis amados padres, esposa, hijos y hermanos.

A mis padres que son mi fuente de superación para dar impulso mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado.

A mi hermano Norvel quien me apoyó en este proyecto de mis estudios, mi agradecimiento infinito.

ÍNDICE

1	AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	ii
	VISTO DEL JURADO	iii
	APROBACIÓN DEL ASESOR	iv
	DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
	DEDICATORIA	vi
	AGRADECIMIENTO	vii
	ÍNDICE	viii
	ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	xi
	RESUMEN	xiii
	ABSTRACT	xiv
	CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
	1.1. Planteamiento del problema	1
	1.2. Formulación del problema	4
	1.2.1. Problema general	4
	1.2.2. Problemas específicos	5
	1.3. Formulación de objetivos	5
	1.3.1. Objetivo general	5
	1.3.2. Objetivos específicos	5
	1.4. Justificación de la investigación	6
	CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
	2.1. Antecedentes de la investigación	8
	2.2. Bases teórico científicas	12
	2.2.1. Gestión de inventarios	12
	2.2.2. Gestión de calidad	15
	2.2.3. Ferreterías	18

2.3. Definición de términos básicos	18
2.4. Formulación de hipótesis.....	19
2.4.1. Hipótesis general.....	19
2.4.2. Hipótesis específicas.....	20
2.5. Operacionalización de variables	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo de investigación	23
3.2. Método de investigación.....	23
3.3. Diseño de investigación.....	23
3.4. Población, muestra y muestreo.....	23
3.4.1. Población.	23
3.4.2. Muestra.	24
3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	25
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	26
3.7. Ética investigativa	26
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	29
4.1. Presentación y análisis de resultados.....	29
4.2. Prueba de hipótesis	36
4.2.1. Prueba de normalidad	36
4.2.2. Contrastación de hipótesis general	37
4.2.3. Contrastación de hipótesis específica 1	38
4.2.4. Contrastación de hipótesis específica 2	39
4.2.5. Contrastación de hipótesis específica 3	40
4.2.6. Contrastación de hipótesis específica 4	41
4.3. Discusión de resultados	42
VI. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	49

5.1. Conclusiones.....	49
5.2. Sugerencias.....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
ANEXOS.....	59
Anexo 1: Instrumento de medición.....	59
Anexo 2: Ficha técnica.....	61
Anexo 3: Validez y fiabilidad de instrumentos.....	67
Anexo 4: Base de datos.....	68
Anexo 5: Matriz de consistencia.....	70
Anexo 4: Autorización de las empresas.....	71

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Relación de la gestión de inventarios con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021	29
Tabla 2. Relación de la dimensión demanda con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021	30
Tabla 3. Relación de la dimensión costos con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021	31
Tabla 4. Relación de la dimensión nivel de servicio con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021	33
Tabla 5. Relación de la dimensión plazos con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021	34
Tabla 6. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la muestra	36
Tabla 7. Relación de la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021	37
Tabla 8. Relación entre la dimensión demanda y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021	38
Tabla 9. Relación entre la dimensión costos y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021	39
Tabla 10. Relación entre la dimensión nivel de servicio y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021	40
Tabla 11. Relación entre la dimensión plazos y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021	41

Figura 1. Distribución porcentual de la relación de la gestión de inventarios con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021	30
Figura 2. Distribución porcentual de la relación entre la dimensión demanda con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021	31
Figura 3. Distribución porcentual de la relación entre la dimensión costos con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021	32
Figura 4. Distribución porcentual de la relación entre la dimensión nivel de servicio con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021	34
Figura 5. Distribución porcentual de la relación entre la dimensión plazos con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021	35

RESUMEN

El principal objetivo del presente estudio fue precisar la relación entre la variable gestión de stocks y la variable gestión de calidad en las MYPEs del sector ferretero de la ciudad de Caraz, 2021. El cual se logró a través de una metodología descriptiva, de naturaleza cuantitativa, un diseño no experimental y transeccional; teniendo como universo a 30 ferreterías de la ciudad de Caraz, de donde se extrajo una muestra de 20 empresas de las cuales se obtuvieron datos mediante las aplicaciones de un cuestionario a los representantes de las mismas. Se logró como resultados principales que el 35,0% estudia a la competencia para saber qué productos comercializar, el 65,0% siempre considera el tiempo que toma el transporte de sus adquisiciones para evitar roturas de stock, el 85,0% no considera el costo de tener un almacén y el 50,0% casi siempre pone en práctica las estrategias que planificó. Se llegó a las siguientes conclusiones: en su mayoría las organizaciones estudian a su competencia para saber qué productos ofertar, hacen uso de registros de ventas sustentado en el kardex para reconocer las temporadas de mayor demanda y utilizan un sistema computarizado para llevar el control de la estacionalidad de sus productos; estas acciones aseguran que la planificación de estrategias en inventarios y sus operativizaciones logren activar la gestión de la calidad.

Palabras clave: ferreterías, gestión de calidad, gestión de inventarios y Caraz.

¹**ABSTRACT**

The main objective of this study was to specify the relationship between the stock management variable and the quality management variable in the MYPEs of the hardware sector of the city of Caraz, 2021. Which was achieved through a descriptive methodology, of a quantitative nature, a non-experimental and transectional design; having as a universe 30 hardware stores in the city of Caraz, from which a sample of 20 companies was extracted from which data was obtained through the applications of a questionnaire to their representatives. It was achieved as main results that 35.0% study the competition to know what products to sell, 65.0% always consider the time it takes to transport their purchases to avoid stock breaks, 85.0% do not consider the cost of having a warehouse and 50.0% almost always put into practice the strategies they planned. The following conclusions were reached: most of the organizations study their competition to find out what products to offer, they make use of sales records supported by the kardex to recognize the seasons of greatest demand and use a computerized system to keep track of the seasonality of its products; these actions ensure that the planning of inventory strategies and their operationalization manage to activate quality management.

Keywords: Caraz, Hardware stores, Inventory management and Quality management.

¹¹ CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Las disposiciones de confinamiento aplicadas a nivel mundial por el brote del COVID-19 han hecho mellas en el desarrollo de los emprendimientos que pertenecen al rubro de ferreterías, así lo confirmó una mesa redonda virtual organizada por el portal C de Comunicación (2020), grupo de comunicación especializado en ferretería y bricolaje, en esta se pudo estimar que los niveles de venta en estos negocios había disminuido un 80% respecto a la situación previa al confinamiento, también se reportó un incremento considerable en los pedidos online y la alta demanda a través del portal Amazon; sin embargo, aquello que destacó fue la resistencia que existe por parte de los representantes respecto a adaptarse a esta nueva manera de hacer negocios, muchos de ellos expresaron su inconformidad respecto al uso de estos canales de distribución, aun así todos estaban conscientes de que el cambio era irreversible y debían capacitarse.

Por un lado, la gestión de existencias para Arenal (2020) es un proceso estratégico que se desarrolla para asegurar la continuidad de las actividades que se ejecutan en la organización, dado que el comportamiento de los inventarios está sujeto a un conjunto de variables, las cuales son: demanda, costos, nivel de servicio y plazos.

Por otro lado, en palabras de Cuatrecasas y Gonzáles (2017) la gestión de calidad es una herramienta que en la actualidad se aplica a todos los niveles de la organización, a través del ciclo de Deming, con el desarrollo de sus cuatro dimensiones es posible que la organización logre un estado en el que constantemente se mejoren sus actividades, estas dimensiones son: planificar, hacer, verificar y actuar.

Sin embargo, un gran grupo de empresas ferreteras en Colombia no no llegan a poner en marcha un apropiado SGC, los empresarios descuidan aspectos como los procesos internos, colaboradores y clientes, a ello acompaña que los limitados recursos económicos y de tiempo con los que cuentan complican el establecimiento de sistemas de gestión de calidad (Ariza y Flechas, 2018).

Este acontecimiento resulta paradójico ya que para 2019 la Asociación de Fabricantes de Ferretería y Bricolaje (AFEB) (2020) había reportado un crecimiento del 65% para el sector en España y Portugal gracias a que los consumidores se dieron cuenta de que a través del e-commerce podían acceder a productos que, de solo haber podido comprarlos en un entorno local, nunca hubieran conocido. Es entonces que se puede notar que la tendencia a adquirir productos a través de internet se ha ido desarrollando desde mucho antes del confinamiento, este último solo reafirmó la necesidad de la migración. Así se puede conocer que los representantes de las ferreterías en España y Portugal carecen de la perspectiva necesaria para proveer de un nuevo enfoque a sus procesos administrativos, su proceso de planificación se ve altamente limitado por el poco deseo de adaptarse.

En palabras de Agustín (2018) existen muchas empresas del rubro ferreterías que son gestionadas por familiares y que solo un 30% de estas sobreviven la transición de la primera a la segunda generación, entre los problemas que suscitan para que esto ocurra se encuentra una deficiente planificación orientada a los cambios futuros y las medidas de control decadentes a causa de los problemas vinculados a la relación familia–empresa.

En el Perú, se observa que las empresas que pertenecen al rubro ferretero enfrentan problemas similares; Melendres (2019) indica que, en la ciudad de Ayabaca, un gran número de ferreterías no cuentan con una estructura organizacional que delimite las funciones del personal, de esta manera el personal contratado cuenta con el perfil básico y prescinde de la especialización en determinadas funciones. Esto es un reflejo del pobre nivel de especialización con el que cuentan los procesos administrativos dentro de estas empresas, haciendo que el control de sus inventarios y la fluidez de estos no se logren. Es más, dada las circunstancias y el gran número de empresas competidoras en el rubro, la carencia de profesionalismo lleva a que cuando se pregunta a los consumidores por alguna empresa de su preferencia no tengan la capacidad de contestar convincentemente, mostrando así la desconfianza en cuanto a la provisión de artículos necesarios (Jiménez y Quezada, 2019). De esta manera, las ferreterías no garantizan la disponibilidad de sus productos y en consecuencia sus clientes se sienten motivados a comprar de los competidores, ocasionando así que la demanda sea volátil y no se puedan trazar proyecciones que permitan planificar adecuadamente.

En la ciudad de Caraz, quienes conforman los equipos tanto directivos como operacionales de las ferreterías no están óptimamente capacitados para las funciones que desarrollan, por lo que la gestión de sus inventarios es desarrollada con métodos precarios y en algunos casos es casi inexistente. Bernuy (2019) precisa que los representantes de estas empresas a pesar de tener más de siete años de experiencia en el rubro, todavía se resisten al uso de las TIC en su gestión, motivo por el cual sus sistemas de control son deficientes y no se adaptan a las exigencias actuales del mercado.

Dentro de estas empresas es perceptible la precaria logística que poseen, tal es el caso de “Multiservicios Ferretería Huaraz” que posee dentro de sus almacenes productos de baja rotación, lo que constantemente lleva a que el costo de oportunidad que paga por tener ese tipo de productos sea muy alto, ocupando espacio dentro de su almacén. En otro caso, las empresas “Iluminaciones y Ferretería Daniel”, “Ferretería Perez” y “Multiservicios e Inversiones Maguiña II” al encontrarse en zonas contiguas, se ubican en una situación de alta competencia, por lo que, su principal estrategia radica en el precio de los productos, a esto se suma que los clientes tienen la posibilidad de comprar precios y, en muchas ocasiones, terminan comprando de empresas competidoras. Todo ello es un reflejo de que como estos emprendimientos no suelen tener cuidado de las variables que influyen en la gestión de existencias, afectando notablemente la gestión de la calidad que se ejerce.

En el estudio que se presenta, las dimensiones que se consideraron para la variable gestión de inventarios fueron: demanda, costos, nivel de servicio y plazos (Arenal, 2020). Por su parte, para la segunda variable gestión de calidad se consideraron como dimensiones: “planear, hacer, verificar y actuar”(Cuatrecasas y González, 2017).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

Después de lo explicado con anterioridad, se plantea el siguiente problema de indagación: ¿Cuál es la relación entre la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las MYPEs del sector ferretero en la ciudad de Caraz, 2021?

18

1.2.2. Problemas específicos.

1. ¿De qué manera se relacionan la demanda y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021?
2. ¿Cómo es la relación entre los costos y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021?
3. ¿Cómo se relaciona el nivel de servicio y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021?
4. ¿De qué manera se relacionan los plazos y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021?

1

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la ciudad de Caraz, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos.

23

1. Identificar la relación entre la demanda de la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las MYPEs sector ferretero en la ciudad de Caraz, 2021.
2. Detallar la relación entre los costos de la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las MYPEs sector ferretero en la ciudad de Caraz, 2021.

3. Describir la relación entre el nivel de servicio de la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las MYPEs sector ferretero en la ciudad de Caraz, 2021.
4. Identificar la relación entre los plazos de la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las MYPEs sector ferretero en la ciudad de Caraz, 2021.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación teórica

A favor del desenvolvimiento del estudio y el alcanzar los objetivos planteados, se contó con una amplia bibliografía que fue consultada para caracterizar las variables en estudio. Tal es el caso de Arenal (2020) quien realiza una descripción detallada de variables que tienen injerencia en la gestión de stocks: el requerimiento, los costos, el nivel de servicio y los plazos, asimismo, Gonzales y Arciniegas (2016) detallan los elementos que componen un ciclo de mejora continua, tomando como base a Deming: planificar, hacer, verificar y actuar.

Justificación práctica

El estudio permitió la determinación de la relación de la gestión de existencias y la gestión de calidad en las ferreterías de la ciudad de Caraz, 2021.

Justificación metodológica

La investigación aporta al saber científico a través de un instrumento de recopilación de información (cuestionario) sobre las dimensiones gestión de inventarios y gestión

de calidad, el cual podrá ser utilizado en futuros estudios, además, se aportan resultados de cómo es la gestión de stocks y la gestión de calidad en las entidades clasificadas dentro del sector ferretero de la ciudad de Caraz; por consiguiente, la investigación podrá ser utilizada como antecedente de futuros proyectos de investigación afines.

El estudio se desarrolla porque permitió saber sobre la relación de ambas variables en estudio para que las ferreterías tomen en cuenta este fenómeno y cuenten con más información para decisiones más acertadas; esto, debido a que dentro de las empresas comerciales disponer de productos en el momento oportuno es de vital importancia ya que de ello depende el retorno de su inversión y la preservación de su capital (Flamarique, 2018). Asimismo, el estudio se desarrolla para que las mejoras propuestas se incorporen en las empresas objeto interés y estudio, además sentará precedentes para futuros trabajos de investigación y que se pueda profundizar el estudio de este grupo de negocios.

11 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Salazar (2018) en su indagación “Control y manejo de inventarios de la ferretería San Agustín de la ciudad de Latacunga y la eficiencia en sus procesos”, presentado en la UNIANDES para obtener el título de ingeniera en contabilidad superior, auditoría y finanzas. Tuvo una metodología descriptiva, cuantitativa, no experimental y corte transeccional, para adquirir información tuvo que administrar una encuesta a 12 trabajadores de la organización; llegando a las siguientes conclusiones, no existe evidencia de la existencia del control de mercaderías en relación a sus entradas y salidas, imposibilitando tener información disponible respecto al número de existencias.

Ariza y Flechas (2018) en su tesis llamada “Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la comercializadora de ferretería en Colombia R.F.C. S.A.S.”, expuesto en la Uniagustiana para adquirir el título de Ingeniero Industrial. La metodología fue de tipo mixto, de nivel descriptivo, contó con una muestra de cinco empleados de nivel administrativo; llegando a las siguientes conclusiones: el recurso humano, operativo y administrativo, que está vinculado al sistema de gestión de calidad es el primer grupo de colaboradores a considerar y capacitar al momento de implementar el sistema, además, programar la gestión del cambio y llevar un proceso de divulgación de estrategias y resultados son factores que tienen impacto positivo en la obtención de los resultados deseados.

Valverde (2017) en su documento titulado “Plataforma ERP con software libre orientado a la web para el control administrativo de los procesos de ventas, inventario y facturación para la ferretería G&G de Santo Domingo”, presentado en la UNIANDES para obtener el título de ingeniera en sistemas e informática. El método empleado fue de diseño no experimental- transeccional, descriptiva y de tipo cuantitativo, para reunir datos administró una encuesta a los 6 colaboradores de su empresa en estudio, para lo cual llegó a inferir que se ha comprobado que al carecer de un sistema informático, el trabajo de administrador dentro de la ferretería se vuelve demasiado extenso y arduo, es por ello que el ERP funciona como apoyo ¹² para la toma de decisiones de la ferretería.

A nivel nacional

Chapilliquen (2019) en su tesis “Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPES del sector comercio rubro ferreterías en la avenida Piura - distrito de Tumbes, año 2019”, ² presentado en la ULADECH Católica. El método empleado en dicho estudio fue descriptivo, tipo cuantitativo, no experimental-transversal, aplicó una encuesta a los 68 clientes de las entidades para conseguir información; llegando a las siguientes conclusiones: a nivel general, la empresa está orientada hacia la buena atención del cliente y conocer sus necesidades para que de esa manera pueda ofrecer productos de calidad y a precios competitivos.

Castañeda y Valdivia ²⁰ (2017) en su investigación “Efecto del diseño de un sistema de gestión de almacenes en los costos operativos en la ferretería Representaciones Shilico S.A.C. Celedín 2017”, expuesto en la UPN. Tuvo un nivel cuantitativo, diseño no experimenta, transaccional y correlacional, ejecutó un análisis de los procesos de dicha

organización para adquirir información valiosa; alcanzando las posteriores conclusiones, en la empresa existen 744 existencias que no cuentan con una correcta clasificación ni con una distribución adecuada, además, no existe evidencia del uso de sistemas de control como la clasificación ABC ni las 5 S.

Melendres (2019) en su indagación llamado “Gestión de calidad y estrategias de marketing de las ferreterías de Ayabaca, año 2019”,² presentado en la ULADECH Católica para obtener el título de licenciada en administración. La metodología empleada en dicha investigación fue cuantitativo, descriptivo-correlacional, para la obtención de información el indagador utilizó la encuesta para aplicarla a los cuatro gerentes como muestra,¹ llegando a las siguientes conclusiones: Las evidencias muestran que la ausencia de directrices como misión, visión y valores, sumado a una carencia de planeación estratégica opacan el uso que se tiene de la matriz FODA; a esto se añade que el rubro ferretero es susceptible a la aparición de nuevos competidores ya que no presenta barreras de entrada suficientemente significativas.

¹² Sifuentes (2018) en su tesis titulada “El sistema de control interno de inventarios y su influencia en la gestión de la rentabilidad de la ferretería San José Lima Metropolitana año 2017”, presentado en la URP para obtener el título de contador público. Tuvo un nivel descriptivo correlacional de tipo cuantitativo,¹ la muestra estuvo constituida por 40 empresas ferreteras a fin de lograr obtener datos les aplicaron a sus representantes una encuesta elaborada con preguntas cerradas; llegando a las siguientes conclusiones,² se crea trascendencia con un buen procedimiento de control interno de las existencias y a su vez fomenta una adecuada gestión de activos y una acorde rentabilidad.

Fernández (2018) en su tesis “Propuesta de mejora para el control de inventarios en la ferretería Margarito, Lima – 2018”, mostrado en la UPeU para obtener el título de contador público. Su método fue descriptivo, cuantitativo y diseño no experimental-transeccional, aplicó un cuestionario al personal directivo y operativo para obtener datos importantes; llegando a la siguiente conclusión,: el control de stocks se encuentra en un estado deficiente y esto se debe a que no se lleva a término dicho control, no cuenta con personal capacitado para que puedan aplicar un método de cómo contabilizar la pérdida de existencias y con ello actualizar sus saldos finales.

A nivel local

Bernuy (2019) en su tesis “La tecnología de la información y la comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio rubro ferreterías del distrito de Huaraz, 2019”, declarado ²² en la ULADECH para adquirir el título de licenciada en administración. Empleó un ² enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y fue no experimental, además, se aplicó una encuesta a 70 personas con el fin de obtener datos precisos; llegando a las siguientes conclusiones, estas empresas no aplican las TIC porque piensan que no contribuyen a la rentabilidad y esto constituye una importante limitante.

¹¹ Rivera (2020) en su tesis “Caracterización del marketing estratégico como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferretería) en la ciudad de Huaraz, 2019”; ² presentado en la ULADECH Católica para tener el título de licenciado en Administración. Su metodología empleada fue descriptiva, cuantitativo, no

experimental, elaboró un cuestionario que fue administrado a 106 representantes de ferreterías de Huaraz con el propósito de tener información original, ¹ llegando a las siguientes conclusiones: Los dueños de las empresas del sector ferretero indican que es de mucha importancia estar informado sobre los recursos y la formación que tiene la organización para conocer sobre su competencia y el mercado donde se desarrolla a fin de lograr el crecimiento empresarial.

¹ 2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Gestión de inventarios.

El inventario para Cruz (2017) es una lista ordenada, especificada y estimada de las mercancías que posee una empresa, estas son clasificadas dentro del inventario siguiendo criterios como, tipo, marca, entre otros. Disponer de los inventarios permite que la organización posea mayor control de su patrimonio, por lo cual, llevar un registro y control adecuados es necesario. La gestión de inventarios es parte fundamental de las empresas que pertenecen al sector comercio, ya que supone la inversión más importante de estas, llegando a tener un valor del 80% de sus activos (Flamarique, Gestión de existencias en el almacén, 2018).

De acuerdo con (Arenal, 2020) es necesario que las organizaciones manejen algún método de control de stocks de modo que se pueda asegurar la continuidad de los suministros, sin embargo, un control excesivo de cada uno de ellos supondría un costo muy elevado, por tal motivo la gestión de inventarios está sujeta a los medios materiales o inmateriales que dispone la entidad.

Importancia de la gestión de inventarios.

Radica en que va a proporcionar información que permite establecer una valoración pormenorizada de las existencias de las que se dispone en la empresa, así mismo, permite la estimación de los artículos que mayor rotación tienen y así poder establecer un mejor juicio respecto al costo de oportunidad (Meana, 2017).

Herramientas de gestión de inventarios.

Método ABC.

De acuerdo con Flamarique (2017) este método extrapolación de la ley de Pareto o ley del 20/80 siendo así que se explica en que, aproximadamente, el 20% de los artículos nombrados en inventarios está compuesto por el 80% de las existencias, así como, el 20% de los bienes simbolizan el 80% de su rotación. A esta descripción, Laza (2020) añade que esta segmentación de proporción es aplicable tanto a clientes, productos y proveedores, precisando que en el lugar donde se almacena las existencias se inventaría según su importancia, de esta manera, la clasificación típica es:

Categoría A: Productos que simbolizan una rotación alta o muy alta y que por lo general constituyen el 20% de los artículos que a su vez constituyen el 80% del prefijo de valuación.

Categoría B: Productos que representan una rotación media y que por lo general constituyen el 30% de los artículos que a su vez representan el 15% del valor del inventario.

Categoría C: Productos que figuran una rotación baja o muy baja y que por lo general instituyen el 50% de los materiales que a su vez significa el 5% del coste del inventario.

Variables que influyen en la gestión de almacenamiento de productos.

Demanda.

Esta condiciona el proceder del registro detallado de los artículos dado que sus características influyen decisiva en la adquisición de estos, dentro de las características que se deben considerar en la gestión de existencias se encuentran, tamaño y frecuencia de las demandas, existencia de estacionalidades, calidad de las previsiones, método de distribuir y probabilidad de retardar los pedidos insatisfechos (Arenal, 2020).

Costos.

¹⁶ Desde un punto de vista de gestión, los costos, además de representar la destinación de recursos representan costo de oportunidad para la empresa y son: costo de aprovisionamiento, son los costos que se originan cada vez que se genera un pedido; costo de almacenaje, el cual incluye todos los conceptos que se derivan de la mantención de una determinada cantidad de artículos en inventario; y, los asociados con la existencia de demanda insatisfecha (Arenal, 2020).

Nivel de servicio.

El nivel de stock en una organización influye directamente en la satisfacción que experimenta el usuario, si hubiese ausencia de artículos en stock en almacén generaría la insatisfacción y con ello el consumidor buscaría dicho artículo en la competencia, además, un alto nivel de servicio implica costes mayores en el almacenamiento (Arenal, 2020).

Plazos.

El plazo de demora que pasa desde que almacén ordena o solicita el pedido hasta la entrega del mismo, se puede dividir cinco componentes distintos, los tiempos que se emplean en los procedimientos administrativos relativos a la generación de la orden de compra, tiempo preciso para realizar el encargo al proveedor, plazo que utiliza el abastecedor, plazo de transporte de la mercancía y, por último, la duración entre la recepción de la mercadería y su disponibilidad (Arenal, 2020).

2.2.2. Gestión de calidad.

Para Sánchez (2019) la calidad es el objetivo común que se presenta en cada una de las tareas ejecutadas en una organización y que son percibidas en última instancia por los clientes, lo cual hace alusión a todas las actividades que se desarrollan en cualquiera de las áreas, por consecuencia, la búsqueda de calidad no se encuentra limitada a un área en específico ni a un grupo de personas. Dado que una de las metas que poseen las empresas es el crecimiento propio, los cambios que experimentan estas en la búsqueda de su logro las llevan a

hacer uso de los recursos que disponen de manera racional, buscando evitar impactos en su patrimonio (Flamarique, 2017).

El crecimiento de las empresas se ve marcado por la búsqueda constante de calidad, esto lleva a que los beneficios resultantes de la transacción comercial tengan doble vía, tanto para la organización como para el cliente, para esto, es necesario que se sistematicen procesos que faciliten el crecimiento de la empresa y el valor que esta puede dar al cliente (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017). Es decir, la concepción de ¿qué es calidad? ya no solo se delimita a las características de un producto y los beneficios que representa para el cliente; en palabras de Cano (2019) la calidad se encuentra representada por el nivel de excelencia que una organización pueda demostrar en todas las actividades que se desarrollan en su interior y el impacto que estas tendrán en los consumidores y clientes.

Cortés (2017) explica que la calidad es un conjunto de acciones programadas y planificadas, para toda la organización, que incremente la satisfacción del cliente y esto solo es posible si se gestiona la calidad, por ello es necesario que se aplique una metodología que permita un desarrollo secuencial y ordenado de actividades que incrementen la calidad.

Ciclo de Deming.

Dentro de las metodologías más utilizadas para gestionar la calidad dentro de las organizaciones es el ciclo de Deming, gracias a su practicidad y facilidad de aplicación se le considera como una estrategia fundamental para llevar a cabo un análisis adecuado, seguimiento y mejora continua del procedimiento

interno de la compañía (González y Arciniegas, 2016). El ciclo de Deming se compone de cuatro fases:

Planificar.

Se establecen objetivos que permitan obtener resultados favorables para la organización, para ello el conocimiento del estado actual de esta es necesario ya que compone la base para la propuesta de mejoras, los objetivos deben de ser alcanzables y medibles para que de esta manera se pueda hacer seguimiento apropiado (González y Arciniegas, 2016).

Realizar.

Es la parte del desarrollo de las acciones plasmadas en la planificación, la capacitación del personal es factor clave ya que provee de información necesaria para el correcto desarrollo de las funciones que se les asigne, también se considera el registro de los recursos que se van utilizando mientras transcurre esta etapa, de esta manera se dispone de información relevante para determinar el costo que representan para la empresa (González y Arciniegas, 2016).

Comprobar.

Con la información recolectada y los resultados obtenidos de la realización, se procede a verificar si estos son congruentes con los objetivos planteados, si estos se pudieron alcanzar y cuánto fue el costo que representaron (González y Arciniegas, 2016).

Actuar.

Las acciones que resultaron como buenas para la empresa son estandarizadas para su continua utilización, en el caso de las que resultaron erróneas se modifican para mejorar su funcionamiento y se plantean nuevos objetivos que iniciarán un nuevo ciclo de mejora continua (González y Arciniegas, 2016).

2.2.3. Ferreterías.

Las ferreterías son negocios que tienen como actividad principal la comercialización de artículos de construcción, luminiscencia, herramientas y pintura, sin embargo, en algunas ocasiones éstas realizan la comercialización de artículos que no necesariamente se clasifican dentro de lo antes mencionado (Cuervo, 2016).

2.3. Definición de términos básicos

Confinamiento.

Acción de disociación y limitación de circulación impuesto a una comunidad (Osakidetza, 2020).

Estandarizar.

Es la acción de incluir dentro de los procesos, que usualmente se desarrollan, actividades que han probado ser efectivas para la organización (Cuatrecasas y González, 2017).

E-commerce.

Hace referencia a todas las actividades de comercialización que se desarrollan en plataformas digitales, también se considera el intercambio de dinero digital (AFEB, 2020).

Gestión.

Es la acción de distribuir adecuadamente los recursos de una organización además de verificar que el destino de estos sea el esperado (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

Metodología.

Es una serie de actividades que se realizan con una secuencia lógica para poder lograr un objetivo deseado (Mir Juliá, 2015).

Sistematizar.

Es la acción de agrupar y convertir un conjunto de procedimientos que se desarrollan dentro de una empresa de modo tal que su desarrollo no está ligado a una persona, es decir, aunque exista cambio de personal el proceso no se interrumpe (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general.

H₁ Sí existe relación significativa entre de la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la ciudad de Caraz, 2021.

H₀ No existe relación significativa entre de la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las MYPES rubro ferreterías en la ciudad de Caraz, 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas.

H₁ Existe relación entre la dimensión demanda y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

H₂ Existe relación entre la dimensión costos y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

H₃ Existe entre la dimensión nivel de servicio y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

H₄ Existe relación entre la dimensión plazos y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

2.5. Operacionalización de variables

Variable		Definición operacional		Escala de medición
Título	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	
		Título	Definición	Nombre
		Demanda	<ul style="list-style-type: none"> - La adquisición de productos se realiza considerando las características de la demanda. - Estudio de su demanda. - Temporadas de mayores ventas. - Estacionalidad de los productos. 	
	Asegura el continuo suministro y control de las existencias de la empresa, depende de cuatro elementos (Arenal, 2020).	Costos	<ul style="list-style-type: none"> - Se considera el gasto que supone tener existencias en almacén. - Evalúa el costo de mantener un almacén. 	
Gestión de inventarios		Nivel de servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Se valora el costo de oportunidad que supone no disponer de inventarios. - Registra productos de alta demanda. - Negocia aplazar algunos pedidos. 	Likert
		Plazos	<ul style="list-style-type: none"> - Se toma en cuenta los plazos concernientes a todo el proceso de aprovisionamiento. - Tiempo que toma hacer el pedido. - Tiempo que requiere el transporte. - Tiempo que toma almacenar los productos. 	

Nota. Elaboración propia.

Variable		Definición operacional		Escala de medición
Título	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	
		Título	Definición	Nombre
Gestión de calidad	González y Arciniegas (2016) describen el ciclo de Deming como el establecimiento de un proceso de mejora continua, el cual tiene la capacidad de lograr crecimientos pequeños pero constantes dentro de la organización.	Planificar	Se elaboran planes que guían el desarrollo de la empresa.	- Elabora planes para dirigir su empresa.
		Hacer	Se llevan a cabo las estrategias planificadas.	- Aplica las estrategias planificadas.
		Verificar	Se verifica el cumplimiento de los objetivos.	- Compara los resultados que obtiene con lo planificado.
				Likert

¹ Nota. Elaboración propia.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Hernández y Mendoza (2018) explican que todo estudio de naturaleza cuantitativa plantea objetivos que son logrados a través de un proceso metodológico del que no se puede obviar ninguna etapa y que además hace uso de la estadística para poder contestar los objetivos propuestos. Por ello, la investigación fue de tipo cuantitativo.

3.2. Método de investigación

Fue descriptivo correlacional ya que se pudo comprobar la relación efectiva entre la gestión de inventarios en la gestión de calidad de las ferreterías en estudio. Hernández y Mendoza (2018) prueban que cualquier exploración correlacional permite manifestar que la variable predictora impacta en la variable respuesta.

3.3. Diseño de investigación

Al haber una única intervención en la muestra para obtener datos necesarios, no maniobrar las variables y solo se analice en su situación real, se le denomina diseño no experimental / transversal (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4. Población, muestra y muestreo

3.4.1. Población.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la población es un conjunto de casos (unidades de estudio) que concuerdan con una serie de características y especificaciones. En el presente estudio esta se conformó por 20 representantes

de las ferreterías en la ciudad de Caraz, 2021. Esta información fue obtenida de la municipalidad provincial de Huaylas.

3.4.2. Muestra.

Para Hernández y Mendoza (2018) cuando la población en estudio es de tamaño reducido, es conveniente considerar a todos los elementos como parte de la muestra para que exista el criterio de relevancia. En el presente estudio se consideraron a los 20 representantes registrados por la municipalidad provincial de Huaylas, quienes estuvieron de acuerdo con participar del estudio en su totalidad.

Nº	Razón social	Gerente
1	FERRETERÍA LA ECONÓMICA	Raúl Alfredo Bonilla Yauri
2	CONSORCIO Y SERVICIO GENERALES LUHARS	Juan Carlos Ramos Romero
3	FERRETERIA CENTRAL	Epifanio Víctor Menacho Yanac
4	FERRETERIA MIRANDA	Manuel Miranda Carranza
5	FERRETERIA VILLON	Violeta Villon Machco
6	MULTISERVICIOS FERRETERIA HUARAZ	Juan Víctor Miranda Norabuena
7	ILUMINACIONES Y FERRETERIA DANIEL	Violeta Yanapa Carli
8	FERRETERIA PEREZ	Danny Bequer Pérez Prudencio
9	MULTISERVICIOS E INVERSIONES MAGUIÑA II	Flor Liliana Maguiña Lliuya
10	INVERSIONES Y FERRETERÍA EL CHAPULIN	Raúl Joaquín Pajuelo Maguiña
11	MULTISERVICIOS FERRETERÍA ANTHONY	Isidro Haro Rivera
12	FERRETERÍA AZUMI	Raúl Joaquín Pajuelo Maguiña
13	FERRETERÍA JHOSEPH	Jhoseph Granados Tapotillo
14	SERVICIOS MULT. FERRETERÍA CAMONES	Rosalía Ccora Márquez
15	FORZA CONSTRUCCIONES E.I.R.L.	Junior Florentino Moreno

16	CONSORCIO FERRETERÍA SANTA INÉS	Mario Ramos Aranda
17	FERRETERÍA MILLA E.I.R.L.	Julio Agustín Prieto Milla
18	FERRETERÍA SAN LORENZO	Mercedes Moreno Álvarez
19	FERRETERÍA REGIONAL E.I.R.L.	Marco Patrocinio Guzmán
20	GRUPO B&T S.R.L.	Einer Manuel Bedoya Tamariz

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

3.5.1. Técnica.

Una de las técnicas que se utilizó en la investigación es la encuesta, ya que los datos que se obtienen de ella pueden ser expresados en cuadros estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018).

La otra técnica utilizada fue la revisión bibliográfica, mediante la cual se pudo obtener un conjunto considerable de información teórica en cuanto a las variables en estudio.

3.5.2. Instrumento.

Fue un cuestionario diseñado en Google Forms, el cual se aplicó porque permite obtener datos a través de preguntas diseñadas en función a los indicadores propuestos para el logro de objetivos. Bernal (2010) indica que los cuestionarios permiten agrupar los datos que se obtengan en el proceso de recopilación.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para la obtención de información y su respectivo análisis se siguió el siguiente camino: aplicar los cuestionarios a los representantes previa aceptación del consentimiento informado, una vez recopilados los datos pasaron fueron pasados al programa estadístico SPSS 26 en el que se realizó su procesamiento, determinando su tipo de distribución, el coeficiente a utilizar y el nivel de relación existente entre variables y dimensiones, luego de ello, los resultados se ordenaron en tablas siendo interpretados para su mejor comprensión.

3.7. Ética investigativa

Los principios básicos de proceder ético considerado en la actual indagación se basa de acuerdo a los listados en el código de ética de la investigación científica de la UCT (2021), y se aplican de la siguiente manera:

Principio de amparo a las personas, se aplicara un protocolo de aprobación informado el cual será firmado por los representantes que componen la muestra de estudio, a través de este se recopilarán las firmas que validarán su participación y se dará a conocer el propósito de la investigación. Para quienes no desearán firmar el consentimiento se utilizarán medios alternos como, fotos, videos, huella digital y audios para validar su decisión de participación. Además de recolectar firmas, en el consentimiento se informará a los participantes el objetivo principal de la tesis que es caracterizar los factores importantes del branding para la gestión de calidad en estas sociedades, así como, que en caso deseen detener su participación o abstenerse contestar a una pregunta estarán en la libertad de hacerlo, adicionalmente se les comunicara que toda la información obtenida estará disponible para futuras

investigación y derivados de esta. Dado que el cuestionario estará dirigido a los representantes, no participarán menores y no habrá necesidad de solicitar autorización para encuestar a los trabajadores ya que quienes componen la muestra son ² los representantes de las empresas.

Principio de beneficencia y no maleficencia, la tesis no supondrá ningún peligro para el indagador ni siquiera para los participantes y será informado en el procedimiento de recopilación de datos, además, en cualquier instante se procurará el beneficio de quienes componen la muestra y del estudio, sin poner en riesgo los derechos de estos.

Principio de justicia, los participantes serán informados del derecho que tienen para acceder a los resultados publicados, en caso deseen hacerlo, una vez que estos se encuentren listos a través del medio que lo requieran (correos, acontecimientos de propagación y similares), ahora bien, el trato que se dará a los representantes será por igual ² en consideración e información que requieran.

Principio de integridad científica, la identidad de las personas que participen en el estudio se mantendrá en el anonimato y confidencialidad, de lo cual también serán informados. Al no ser necesario el uso de dispositivos médicos, mecánicos, eléctricos, entre otros, no habrá necesidad de establecer protocolos para guiar el manejo de los mismos; también, se informará que los datos recopilados estarán guardados en una computadora personal del investigador y podrán ser consultados por un periodo de cinco años luego del cual serán eliminados. Como no hace falta hacer uso de instrumentos de recolección diferentes al cuestionario, no será posible conocer los datos que puedan brindar otros participantes. Dado que la exploración no generará

ningún conflicto de interés, por su naturaleza académica, se informará de ello a los participantes.

²
Principio de libre participación y derecho a estar informado, al usar el consentimiento informado antes de proceder con la recolección de información dará fe de que cada persona está de acuerdo con participar en el estudio, además se le informará de que en caso tenga alguna duda tiene la libertad de consultarla con el investigador para evitar cualquier contratiempo.

²
Principio de cuidado del medio ambiente y a la bioseguridad, como en la exploración no se emplea ni animales ni plantas, por lo que no se declararán posibles daños ni beneficios para estos, esto se debe a que la muestra seleccionada lo conforman los representantes de cada organización en cuestión.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Presentación y análisis de resultados

Tabla 1

Relación de la gestión de inventarios con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

		Gestión de calidad				Total	
		Regular		Bueno		n	%
		n	%	n	%	n	%
Gestión de inventarios	Regular	12	60%	3	15%	15	75%
	Bueno	1	5%	4	20%	5	25%
Total		13	65%	7	35%	20	100%

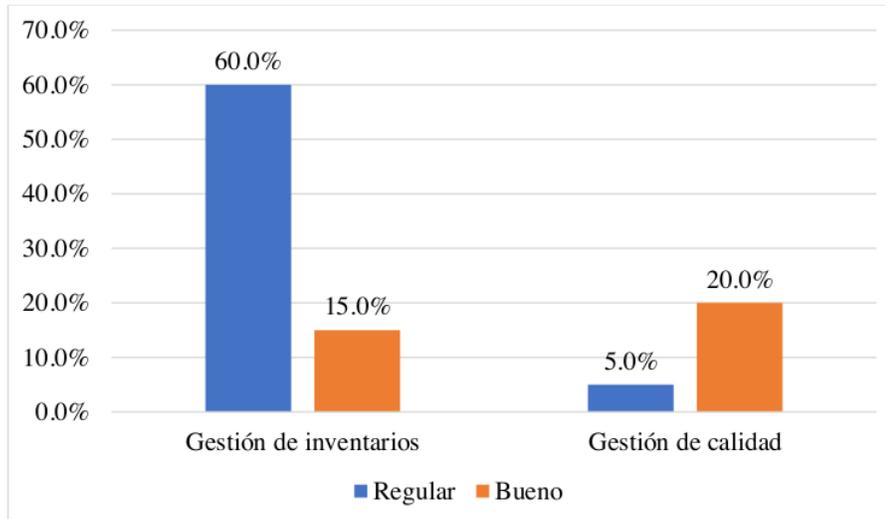
Fuente: Instrumentos aplicados a los dueños de las ferreterías de Caraz, 2021.

Interpretación:

Se puede observar en la tabla 1 que el 60% de las personas encuestadas en cada ferretería de Caraz, consideran ambas variables en un nivel regular; seguido por un 20% que consideran la variable dependiente en un nivel regular y la variable independiente en un nivel bueno; luego, el 15% creen que las dos variables se encuentran en un nivel bueno, para finalizar con un 5% que considera la gestión de inventario en nivel bueno y la gestión de calidad en nivel regular.

Figura 1

Distribución porcentual de la relación de la gestión de inventarios con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.



Fuente: Instrumentos aplicados a los dueños de las ferreterías de Caraz, 2021.

Tabla 2

Relación de la dimensión demanda con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

		Gestión de calidad				Total	
		Regular		Bueno			
		n	%	n	%	n	%
Demanda	Regular	11	55%	2	10%	13	65%
	Bueno	2	10%	5	25%	7	35%
Total		13	65%	7	35%	20	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los representantes de las ferreterías de Caraz, 2021.

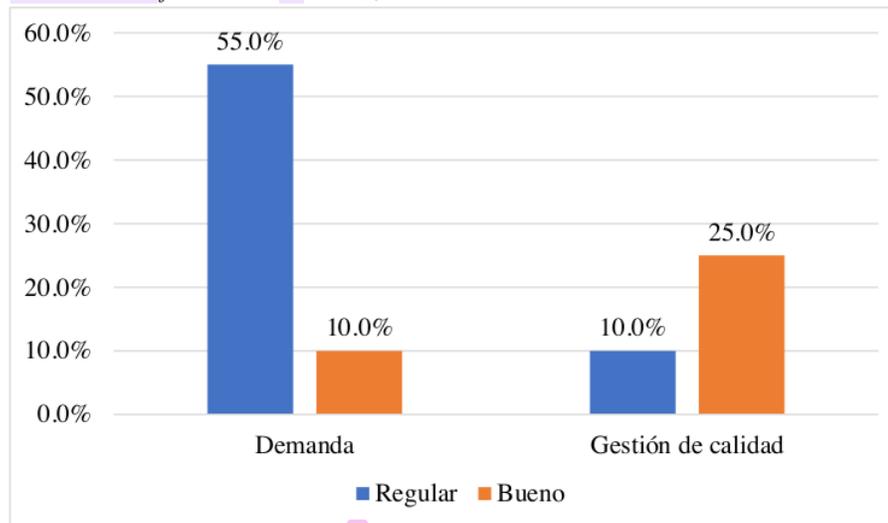
Interpretación:

En la tabla 2 es observable que el 55% de los representantes encuestados consideran la dimensión (demanda) en un nivel regular y la variable (gestión de calidad) en un nivel regular, continuo por, un 25% que considera que tanto la dimensión como la

variable en un nivel bueno, además, un 10% piensan que la demanda está en un nivel regular y la variable en nivel bueno, finalmente, un 10% considera la demanda en nivel bueno y la gestión de calidad en nivel regular.

Figura 2

Distribución porcentual de la relación entre la dimensión demanda con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.



Fuente: Instrumentos aplicados a los representantes de las ferreterías de Caraz, 2021.

Tabla 3

Relación de la dimensión costos con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

		Gestión de calidad				Total	
		Regular		Bueno			
		n	%	n	%	n	%
Costos	Regular	23	65%	7	35%	20	100%
	Bueno	0	0%	0	0%	0	0%
Total		13	65%	7	35%	20	100%

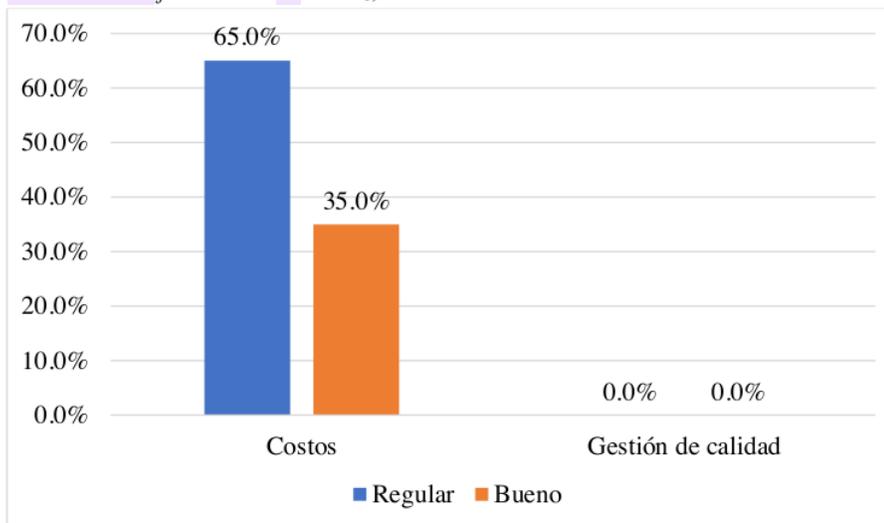
Fuente: Instrumentos aplicados a los representantes de las ferreterías de Caraz, 2021.

Interpretación:

Se logra observar en la tercera tabla que un 65% de los representantes encuestados consideran los costos en un nivel regular y la gestión de calidad en nivel regular, seguido por, un 35% que consideran los costos en un 35% que consideran los costes en un nivel regular y la gestión de calidad en nivel bueno.

Figura 3

Distribución porcentual de la relación entre la dimensión costos con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.



Fuente: Instrumentos aplicados a los encargados de las ferreterías de Caraz, 2021.

Tabla 4

Relación de la dimensión nivel de servicio con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

		Gestión de calidad				Total	
		Regular		Bueno		n	%
Nivel de servicio		n	%	n	%	n	%
	Deficiente	2	10%	0	0%	2	10%
	Regular	11	55%	7	35%	18	90%
	Total	13	65%	7	35%	20	100%

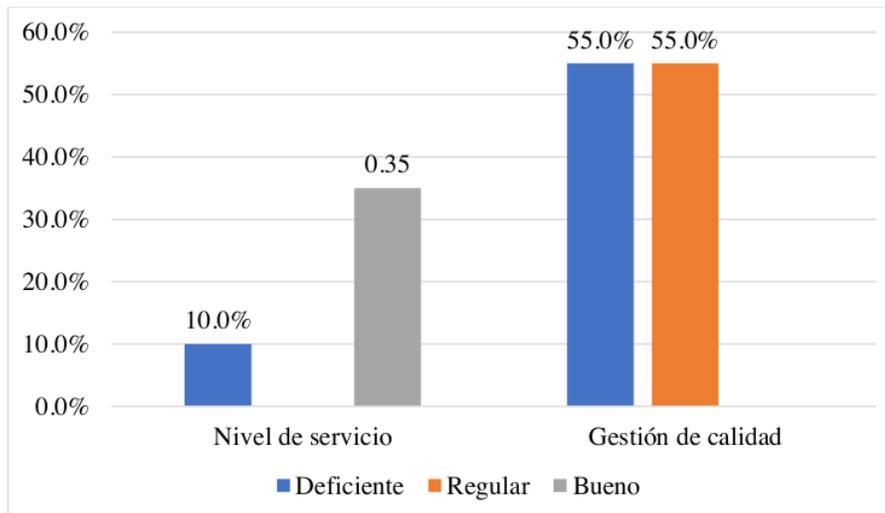
Fuente: Instrumentos aplicados a los delegados de las ferreterías de Caraz, 2021.

Interpretación:

Se visualiza en la tabla 4 que el 55% de los encargados discurren el nivel de servicio con una valoración regular y la gestión de calidad en nivel regular, seguido por un 35% que consideran el nivel de servicio con una valoración regular y la gestión de calidad en nivel bueno, además, un 10% consideran el nivel de servicio con una valoración deficiente y la gestión de calidad en nivel bueno.

Figura 4

Distribución porcentual de la relación entre la dimensión nivel de servicio con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.



Fuente: Instrumentos aplicados a los encargados de las ferreterías de Caraz, 2021.

Tabla 5

Relación de la dimensión plazos con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

		Gestión de calidad				Total	
		Regular		Bueno			
		n	%	n	%	n	%
Plazos	Regular	13	65%	7	35%	20	100%
	Bueno	0	0%	0	0%	0	0%
Total		13	65%	7	35%	20	100%

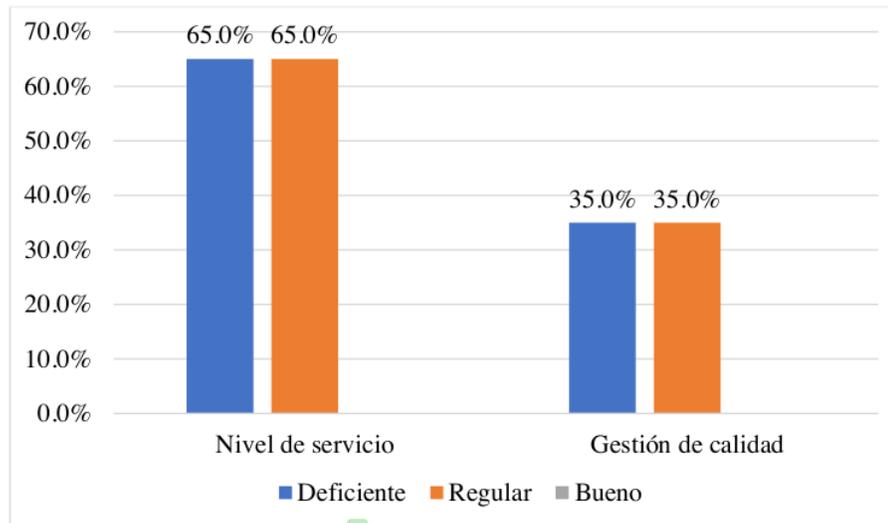
Fuente: Instrumentos aplicados a los gestores de las ferreterías de Caraz, 2021.

Interpretación:

En la tabla 5 es observable que un 65% de los gestores encuestados consideran los plazos en un nivel regular y la gestión de calidad en nivel regular, seguido por un 35% que consideran los plazos en un nivel regular y la gestión de calidad en un nivel bueno.

Figura 5

Distribución porcentual de la relación entre la dimensión plazos con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.



Fuente: Instrumentos aplicados a los representantes de las ferreterías de Caraz, 2021.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 6

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la muestra.

VARIABLES/DIMENSIONES	ESTADÍSTICO	n	Sig.
GESTIÓN DE INVENTARIOS	0,544	20	0,000
Demanda	0,608	20	0,000
Costos	0,408	20	0,000
Nivel de servicio	0,351	20	0,000
Gestión de calidad	0,509	20	0,000
GESTIÓN DE CALIDAD	0,608	20	0,000
Planificar	0,433	20	0,000
Hacer	0,580	20	0,000
Verificar	0,485	20	0,000
Actuar	0,474	20	0,000

Fuente: Instrumentos aplicados a los representantes de las ferreterías de Caraz, 2021.

Interpretación:

En la tabla 6 se evidencia que de acuerdo con la prueba de normalidad a través del estadístico Shapiro-Wilk para una muestra menor a 50, que la distribución es no paramétrica, dado que, la significancia es menor a $\alpha = 0,05$, por este motivo se midió la incidencia de la variable predictora en la dependiente haciendo empleo del estadístico Rho de Spearman (Rho) (Hernández y Mendoza, 2018).

4.2.2. Contratación de hipótesis general

H₁: Existe relación entre la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

H₀: No existe relación entre la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las ferreterías de la ciudad de Caraz, 2021.

Tabla 7

Relación de la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

		Gestión de calidad	
Gestión de inventarios	Rho Spearman	p-valor	n
	0,821	0,000	20

*. Significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 7 es posible notar que el estadístico Rho de Spearman expone un coeficiente igual a 0,821, que de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) representa una correlación positiva considerable, teniendo en cuenta un valor de significancia igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0,05$), debido a lo cual se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna. En otras palabras la gestión de inventarios sí se relaciona con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021. De este modo, se puede afirmar que en tanto se mejore la gestión de inventarios, como resultado se mejorará la gestión de calidad, haciendo que los recursos sean dispuestos de mejor manera, promoviendo el ahorro y optimización de los mismos.

4.2.3. Contrastación de hipótesis específica 1

H₁: Existe relación entre la dimensión demanda y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

H₀: No relación entre la dimensión demanda y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

Tabla 8

Relación entre la dimensión demanda y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

Demanda	Gestión de calidad		
	Rho Spearman	p-valor	n
	0,675	0,001	20

*. Significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 8 es posible notar que el estadístico Rho de Spearman presenta un coeficiente igual a 0,675, que de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) representa una correlación positiva media, considerando una significancia de 0,001 ($p\text{-valor} \leq 0,05$), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se admite la H_1 . Esto quiere indicar que la dimensión demanda sí se relaciona con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021. Por ello se puede afirmar que en tanto se mejore la demanda, como consecuencia se mejorará la gestión de calidad, haciendo que se puedan estimar mejor las compras que realizará la empresa, ya que, en que empresas comerciales representa parte importante del capital.

4.2.4. Contrastación de hipótesis específica 2

H₁: Existe relación entre la dimensión costos y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

H₀: No existe relación entre la dimensión costos y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

Tabla 9

Relación entre la dimensión costos y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

		Gestión de calidad	
Costos	Rho Spearman	p-valor	n
	0,232	0,001	20

*. Significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 9 es posible notar que el estadístico Rho de Spearman muestra un coeficiente igual a 0,232, que de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) representa una correlación positiva muy débil, considerando un nivel de significación igual a 0,001 ($p\text{-valor} \leq 0,05$), por lo que no acepta la h_0 y se acepta la h_1 . Esto quiere señalar que la dimensión costos sí se relaciona con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021. Por ello se puede afirmar que en tanto se optimicen los costos, como consecuencia se mejorará en un nivel menor la gestión de calidad, haciendo que se la destinación de capital sea mejor aprovechada por la empresa.

4.2.5. Contrastación de hipótesis específica 3

H₁: Existe relación entre la dimensión nivel de servicio y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

H₀: No existe relación entre la dimensión nivel de servicio y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

Tabla 10

Relación entre la dimensión nivel de servicio y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

Nivel de servicio	Gestión de calidad		
	Rho Spearman	p-valor	n
	0,204	0,001	20

*. Significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 10 es posible notar que el estadístico Rho de Spearman muestra un coeficiente igual a 0,204, que de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) representa una correlación positiva muy débil, considerando un valor de significancia igual a 0,001 ($p\text{-valor} \leq 0,05$), por tanto se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Esto quiere decir que la dimensión nivel de servicio sí se relaciona con la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021. Por ello se puede afirmar que en tanto se mejore el nivel de servicio, como consecuencia se mejorará en un nivel menor la gestión de calidad, haciendo que la satisfacción de los clientes sea mayor.

4.2.6. Contrastación de hipótesis específica 4

H₁: Existe relación entre la dimensión plazos y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

H₀: No existe relación entre la dimensión plazos y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

Tabla 11

Relación entre la dimensión plazos y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.

		Gestión de calidad	
Plazos	Rho Spearman	p-valor	n
	0,791	0,000	20

*. Significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 11 es posible notar que el estadístico Rho de Spearman muestra un coeficiente igual a 0,791, que de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) representa una correlación positiva alta, considerando un valor p igual a 0,000 siendo este $\leq 0,05$, por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que la dimensión plazos sí se relaciona con la gestión de calidad de las ferreterías de Caraz, 2021. Por ello se puede afirmar que en tanto se mejore la gestión de los plazos, como consecuencia se mejorará la gestión de calidad haciendo que se disponga de productos en el tiempo oportuno y se eviten roturas de stock.

4.3. Discusión de resultados

Del análisis de los resultados de la tabla 1 destaca el predominio de un 60% de encuestados que califican con nivel regular a la gestión de inventarios, así como, la valoración regular para la gestión de calidad; estos hallazgos contrastan con los encontrados por Pereda (2018) que señala que un 85.3% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la calidad que brinda la empresa, además, Flores (2019) encontró que un 73% de las empresas cumplen con los objetivos que se proponen para los inventarios. Lo descrito permite determinar que tanto la gestión de inventarios como la gestión de la calidad tienen un gran potencial de mejora, el cual puede ser aprovechado para que la rentabilidad de estas empresas sea mayor al igual que la satisfacción de sus clientes.

En el análisis de la segunda tabla se destaca que un 55% de los encargados que fueron encuestados estiman la demanda en un nivel regular y la gestión de calidad en un nivel regular. De acuerdo con Arenal (2020) el conocer las necesidades de los clientes permite que la empresa pueda comercializar bienes que tendrán mayor alcance en la solución de los problemas de estos y, por ende, un proceso de comercialización más exitoso. Como la mayoría de los representantes estudian a su competencia y se guían de los productos en oferta para saber qué productos comercializar, es necesario que también haga uso de otras estrategias como estudiar a sus clientes y sus necesidades, para que de esta manera puedan diversificar los bienes ofertados en sus predios.

En el análisis de la tabla 3 destaca que un 65% de los encuestados consideran los costos en nivel regular y la gestión de calidad en nivel regular. Arenal (2020) indica que para las empresas el disponer de un ambiente donde puedan almacenar sus diversos

materiales supone un costo económico y de oportunidad, este segundo es el que mayor impacto en la organización ya que cuando ocurre que un producto permanece por periodos prolongados de tiempo dentro del almacén, además de posiblemente significar desembolsos para la empresa, viene a ocupar espacios que podrían ser aprovechados por productos de una rotación más elevada, siendo así que la empresa paga un alto costo de oportunidad. Considerando que gran parte de los encargados no estiman el costo que significa el tener un almacén, se puede indicar que estos no tienen en cuenta la oportunidad que pierde por no reemplazar productos sin rotación, teniendo impacto en su flujo de ingresos; es por ello que las ferreterías deben evaluar el sacrificio que realizan por tener determinados productos y tomar la decisión de desecharlos o mantenerlos.

Siguiendo la misma línea, para las características de la gestión de inventarios (tabla 10); el 60,0% de los representantes interrogados reconocen los productos que venden más en base a un registro de ventas que llevan, mientras que el 40,0% restante son alertados por sistemas computarizados que informan cuando queda poco stock de un determinado producto. De acuerdo con Cruz (2017) es importante la identificación de los insumos y/o mercaderías de mayor rotación, para que de esta manera se gestione con antelación su adquisición, evitando que existan roturas de stock; esto resulta indispensable para las empresas comerciales, quienes tienen cerca de un 80% de su capital en mercadería. Siendo que la mayoría de los representantes saben cómo identificar los productos de mayor rotación, se puede determinar que cuentan con la capacidad de aprovechar el capital del cual dispone su organización para incrementarlo.

Asimismo, en cuanto a las características de la gestión de inventarios (tabla 11); el 55,0% piensan que casi nunca amplían los plazos de entrega pactados con los clientes y el 45,0% restante nunca lo hace. Arenal (2020) precisa que cuando se tiene que negociar el plazo de entrega acordado con el cliente, se puede identificar que el nivel de servicio de la empresa no cubre con la demanda existente, debiéndose a problemas como ausencia de comunicación, demoras en la gestión de existencias, entre otros. Como la mayoría de los encuestados casi nunca tienen que ampliar los plazos de entrega, se puede afirmar que estos cuentan con el nivel de servicio suficiente para proveer de manera oportuna a su cartera de clientes.

Siguiendo la línea, para las características de la gestión de inventarios (tabla 12), el total de encargados que simboliza un 100%, sí consideran el tiempo que toma listar los productos y las cantidades a requerir en las solicitudes de compras. Para Flamarique (2017) uno de los errores que más se comenten en el área de compras es el suponer que la preparación de los requerimientos es un proceso que requiere de poco tiempo, ignorando que en el llenado de formatos requeridos se debe tener en consideración aspectos como la cantidad requerida para el correcto flujo de actividades, un stock de seguridad, el presupuesto disponible, la temporada, entre otros. Considerando que el total de los encuestados sí toman en cuenta el tiempo requerido para la elaboración de los requerimientos de compras, se puede indicar que gracias a la experiencia acumulada en los años que llevan en el rubro, han aprendido a ser precavidos con los requerimientos para que no interrumpan su actividad comercial.

En este sentido, en cuanto a las características de la gestión de inventarios (tabla 13); un 65,0% siempre toman en cuenta el tiempo para transportar la mercancía solicitados

para evitar roturas de stock y el 35,0% a veces considera este factor. Arenal (2020) precisa que dentro de la duración que toma el proceso de compra, es necesario considerar el tiempo que le toma al proveedor procesar la solicitud de compra, el empaquetado y embalaje en despacho y el tiempo que tomará el transporte, sin ignorar que existe la posibilidad de que el transporte pueda ser afectado por algún imprevisto que origine su demora. Dado que los representantes siempre o casi siempre consideran el tiempo de transporte de la mercadería solicitada, se puede mencionar que ya tiene conocimiento de que en todo el proceso de atención y traslado de pedidos pueden surgir inconvenientes, por lo tanto, realizan sus pedidos con unos días de antelación.

De la misma manera, para las características de la gestión de inventarios (tabla 14); el 65,0% prestan atención al tiempo que toma ingresar y registrar los productos en almacén y el 35,0% restante casi siempre considera ello. Esto va en relación con Arenal (2020) quien indica que el tiempo que toma el ingreso de los elementos en almacén y su respectivo registro es un factor que no debe obviarse en la medición del total de tiempo que toma tener disponible las existencias. En vista de que los representantes siempre y casi siempre consideran este intervalo de tiempo, se puede indicar que en sus empresas gestionan considerando todos los factores temporales que suponen disponer de un almacén correctamente abastecido sin que tengan que sacrificar las actividades de control.

Relacionado con la acción de elaborar planes para dirigir su empresa, el 60% indicó que siempre lo elabora (Tabla 15), lo hallado concuerda con Poma (2016) quien indica que el 66,7% utiliza el plan de trabajo para mejorar la comercialización de sus productos y con Solís (2018) que señala que el 73,0% planifica capacitaciones para el

personal de la entidad. Lo cual permite observar que muchas de las organizaciones desarrollan planes, esto guarda relación con Gonzales y Arcinegas (2016) que aseguran que esta es la acción básica que debe desarrollar la gestión para dirigir las actividades que se realizan dentro de la organización, de esta manera, el uso de los recursos que posee la entidad es racional. Los empresarios en su mayoría elaboran planes porque entienden la importancia de planificar para lograr los objetivos, ello está acorde con lo que se manifiesta en la literatura administrativa, de llevarse a la práctica conduciría a gestionar con mayor calidad sus empresas y que estas se puedan posicionar en el mercado con suficiente capacidad para mantener su posición.

Respecto al indicador de poner en práctica las estrategias que planificó el 50,0% a veces lo hace (Tabla 16), lo encontrado tiene similitud con Yacupoma (2017) que indica que aplica gestión de calidad para la atención de sus usuarios. De este modo se confirma que muchas de las empresas ponen en práctica lo que planifican, y esto concuerda con Sánchez (2019) ya que describe la ejecución de actividades planificadas como el medio por el cual se pueden llegar a cumplir los objetivos que persigue la entidad. La mayoría de los empresarios ponen en práctica lo que planifican debido a que entienden que es la única manera de dar movimiento constante a sus negocios, así van de acuerdo con lo que se detalla en teoría, si los representantes mantienen constante la aplicación de lo que se planifica podrán obtener experiencia en el desarrollo de estrategias y como consecuencia la aplicación de estas será mucho más acertada en cuanto a la naturaleza de sus negocios.

En cuanto a la comparación de los resultados que consigue con lo planificado el 65,0% a veces lo realiza (Tabla 3), el hallazgo encaja con Solís (2018) que dice que el 64,0%

hace algún tipo de control para evaluar el desempeño de sus colaboradores. Sánchez (2019) especifica que para poder alcanzar calidad dentro de una organización es necesario que dentro de esta se verifique el cumplimiento de los objetivos propuestos, contrastando los resultados que se obtienen con lo planificado. Como la mayoría de las empresas vienen desarrollando esta actividad, la posibilidad que tienen de crecer en el mercado y sostenerse dentro se incrementa de manera considerable, la continuidad de esta práctica permitirá que estas empresas tengan notoriedad y se conviertan en representantes del rubro.

Relacionado con conservar las prácticas que resultan más productivas el 80,0% dijo que siempre lo ejecuta (Tabla 17), dicho porcentaje se vincula al de Poma (2016) con un 91,7% quien dice que tiene procesos estandarizados. Gonzales y Arcinegas (2016) detallan que cuando se identifican acciones que producen buenos resultados se deben estandarizar dentro de los procedimientos de la empresa para que los resultados que obtengan con su aplicación sean benéficos para esta. Como gran parte de las empresas conservan las prácticas de mejores rendimientos, se puede intuir que los representantes ponen en práctica el principio expresado por los autores, y a pesar del desarrollo empírico de los dueños de las empresas, estos demuestran que tienen criterio para gestionar sus negocios y mantenerlos en un mercado altamente competitivo.

El 60,0% siempre aplica medidas correctivas para los procedimientos que no son adecuados (Tabla 18), coincidiendo con Poma (2016) que indica que el 100,0% actualiza sus modelos de producto según los gustos y preferencias del cliente. Sánchez (2019) hace mención que la oportunidad de una mejora continua radica en la posibilidad que existe de corregir los errores que se cometen. Como se puede notar,

las prácticas de los representantes de las empresas desarrollan lo teorizado, esto quiere decir que, aunque de manera empírica, dirigen por buen rumbo sus emprendimientos, sin embargo, complementar esto con conocimientos profesionales representaría una oportunidad inmensa de crecimiento para estas empresas y el desarrollo de sus fortalezas.

VI. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1. Conclusiones

- Se comprobó que la gestión de inventarios sí incide de manera considerable en la gestión de calidad de las ferreterías de Caraz, 2021; con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,821 y un nivel alfa del 5% ($p \leq 0,005$), motivo por el cual se descartó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_1).
- Se determinó que la demanda sí incide de manera significativa en la gestión de calidad de las ferreterías de Caraz, 2021; con un coeficiente de correlación igual a 0,675 y una significancia estadística del 5% ($p \leq 0,005$), en virtud de ello se descartó la H_0 y se admitió la H_1 .
- Se determinó que los costos sí inciden en la gestión de calidad de las ferreterías de Caraz, 2021; con un coeficiente de Spearman igual a 0,232 y un nivel de significancia del 5% ($p \leq 0,005$), de modo que se descartó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.
- Se determinó que el nivel de servicio sí incide en la gestión de calidad de las ferreterías de Caraz, 2021; con un coeficiente Rho de Spearman igual a 0,204 y un valor-p del 5% ($p \leq 0,005$), motivo por el cual se descartó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.
- Se determinó que los plazos sí inciden de manera significativa en la gestión de calidad de las ferreterías de Caraz, 2021; con un coeficiente Rho de Spearman igual a 0,791 y un nivel de significancia del 5% ($p \leq 0,005$), por lo tanto se descartó la H_0 y se aceptó la H_1 .

5.2. Sugerencias

- Considerar la posibilidad de contar con un profesional encargado del control y gestión de los inventarios, para que así, se pueda optimizar el uso de espacios dentro de almacén, los tiempos de traslado de mercancía y las proyecciones de las cantidades a comprar.
- Llevar un registro computarizado de las ventas que se realizan, para que de esta manera sea posible determinar la demanda que tendrán los productos, realizando compras oportunas y evitando tener el almacén ocupado con existencias de escasa rotación.
- Incorporar, dentro del proceso de presupuesto, el costo que representa tener un almacén en el que ubicar la mercancía, de esta manera, se tendrá conocimiento de qué porcentaje de las utilidades deben ser destinadas a su pago.
- Incrementar el nivel de servicio que el cliente percibe, estudiando e imitando las técnicas que las ferreterías más representativas utilizan para ofertar productos exclusivos.
- Llevar un registro de los plazos que los proveedores indican para el traslado de la mercancía, buscando la prevención de roturas de stock y que siempre se cuente con productos disponibles para los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AFEB. (14 de Mayo de 2020). *Aumenta casi un 65% el número de transacciones comerciales en los e-commerce del sector del bricolaje*. Obtenido de Canales sectoriales interempresas: <https://www.interempresas.net/Ferreteria/Articulos/304110-Aumenta-casi-65-por-ciento-numero-transacciones-comerciales-commerce-del-sector-del.html>

Agustín, R. (Abril de 2018). *¿Por qué mueren las empresas familiares?* Obtenido de Canales Sectoriales: <https://www.interempresas.net/Ferreteria/Articulos/213821-Por-que-mueren-las-empresas-familiares.html>

Antunez, R. (2019). *Las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, distrito de Huarmey, año 2019 (tesis d. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14788/GESTION_DE_CALIDAD_ANTUNEZ_AGUILAR_ROBERTO_ANDERSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y*

Arenal, C. (2020). *Gestión de inventarios. UF0476*. Logroño: Editorial Tutor Formación. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/126745?fs_q=gesti%C3%B3n_de_inventarios&prev=fs

Ariza, A., & Flechas, J. (2018). *Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la comercializadora de ferretería en Colombia R.F.C. S.A.S. (tesis de grado)*. Bogotá: Universidad Agustiniana. Obtenido de <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/475/ArizaAriza-AngieTatiana-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Colombia: Pearson educación. Obtenido de <http://www.pearsoneducacion.net/>

Bernuy, I. (2019). *La tecnología de la información y la comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio rubro ferreterías del distrito de Huaraz, 2019 (tesis de grado)*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14680/GESTION_DE_CALIDAD_BERNUY_CAPILLO_IVETH_ANALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

C de Comunicación. (20 de Abril de 2020). *Las ferreterías se reinventan durante el confinamiento*. Obtenido de C Ferretería y Bricolaje: <https://ferreteria-y-bricolaje.cdecomunicacion.es/noticias/eventos/37825/ferreterias-reinventan-confinamiento>

Cano, I. (2019). *Calidad en la atención al cliente (CEAC)*. s.n.: Editex. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=YtOdDwAAQBAJ&pg=PA189&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false

Castañeda, E., & Valdivia, U. (2017). *Efecto del diseño de un sistema de gestión de almacenes en los costos operativos en la ferretería Representaciones Shilico S.A.C. Celedín 2017 (tesis de grado)*. Celedín: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11336/Casta%C3%B1eda%20Vel%C3%A1squez%20Edwis,%20Valdivia%20Herrera%20Ulises.pdf?sequence=1>

Chapilliquen, P. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPES del sector comercio rubro ferreterías en la avenida Piura - distrito de Tumbes, año 2019 (tesis de grado)*. Tumbes: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13225/GESTION_CALIDAD_CHAPILLIQUEN_URBINA_POOL_ENRIQUE.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Congreso de la República de Perú. (2013). *Ley N° 30056 - Ley que modifica leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial (publicado el 2 de julio de 2013)*. Lima: Diario Oficial el Peruano.

Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga: ICB Editores. Obtenido de *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/56053>

Cruz, A. (2017). *Gestión de inventarios*. Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/59186>

Cuatrecasas Arbós, L., & Gonzáles Babón, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Lima: Profit Editorial. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=k449DwAAQBAJ&dq=gestion+de+calidad&source=gbs_navlinks_s

Cuervo, K. (09 de Enero de 2016). *Las ferreterías, un negocio rentable para el bolsillo*. Obtenido de Finanzas Personales: <https://www.finanzaspersonales.co/ahorro-e-inversion/articulo/tener-una-ferreteria-es-buen-negocio/64982>

Fernández, M. (2018). *Prouesta de mejora para el control de inventarios en la ferretería Margarito, Lima - 2018 (tesis de grado)*. Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1505/Maruja_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Flamarique, S. (2017). *Flujos de mercaderías en el almacén: procesos internos y de entrada y salida*. Barcelona: Marge Books. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/45156>

Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. Barcelona: Marge Books. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/43773>

Flamarique, S. (2018). *Gestión de existencias en el almacén*. Barcelona: Marge Books. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/45156>

- Flores, D. (2019). *Caracterización de control interno de inventarios de las ferreterías del barrio Bellavista, distrito de Juliaca 2018 (tesis de bachiller)*. Juliaca: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- González, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/114366>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F.: Interamericana Editores S.A. de C.V. Obtenido de <http://elosopanda.com/>
- Jiménez, M., & Quezada, L. (2019). *Evaluación del nivel de posicionamiento de la ferretería Carrión en la ciudad de Chiclayo, año 2019 (tesis de pre grado)*. Chiclayo: Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2339/4/Maritza%20Jimenez_Lidia%20Quezada_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf
- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. Madrid: Ediciones Nobel, S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=M15IDgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Melendres, D. (2019). *Gestión de calidad y estrategias de marketing de las ferreterías de Ayabaca, año 2019 (tesis de grado)*. Sullana: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14823/MARKETING_MYPE_MELENDRES_NEYRA_DORA_LIZETTY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mir Juliá, J. (2015). *Posicionarse o desaparecer*. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/119679>

Osakidetza. (15 de Mayo de 2020). *Sobre el confinamiento/ cuarentena*. Obtenido de Departamento de Salud: <https://www.euskadi.eus/preguntas-sobre-el-confinamiento-cuarentena/web01-a3korona/es/>

Pereda, J. (2018). *La gestión de calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, tubro ferretería del distrito de Querecotillo, año 2018 (tesis ed bachiller)*. Sullana: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16124/FERRERIA_MARKETING_PEREDA_VILCHEZ_JEAN_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera, E. (2020). *Caracterización del marketing estratégico como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializado*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30258/ESTRATEGICO_REPRESENTANTE_RIVERA_%20HUANACARI_%20EDM_AIN_JUNIOR.pdf

Salazar, M. (2018). *Control y manejo de inventarios de la ferretería "San Agustín" de la ciudad de Latacunga y la eficiencia en sus procesos (tesis de pregrado)*. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7932/1/PIUACYA004-2018.pdf>

Sánchez, F. (2019). *Calidad total en las organizaciones*. España: Editorial Elearning S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=BkDIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiXkKG0wLnsAhUv11kKHYYT9BrcQ6AEwAXoECAcQAq#v=onepage&q&f=false>

Sifuentes, P. (2018). *El sistema de control interno de inventarios y su influencia en la gestión de la rentabilidad de la ferretería San José Lima Metropolitana año 2017 (tesis de grado)*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1667/Tesis%20Sifuentes%20Llancari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valverde, D. (2017). *Plataforma ERP con software libre orientado a la web para el control administrativo de los procesos de ventas, inventario y facturación para la ferretería "G&G" de Santo Domingo (tesis de grado)*. Santo Domingo: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <http://45.238.216.28/bitstream/123456789/6803/1/TUSDSIS025-2017.pdf>

Vicerrectorado de investigación. (2021). *Resolución Rectoral N° 014-2021/UCT-R*. Trujillo: Univesidad Católica de Trujillo. Obtenido de

https://www.uct.edu.pe/images/transp/RES_014-

2021_R_APROBAR_CODIGO_ETICA_INVESTIGACION_VERSION_10.p

df

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de medición



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario tiene por finalidad recolectar información de las empresas para desarrollar el trabajo de investigación que lleva por título: PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS FERRETERÍAS DE CARAZ, 2021. Esta será presentada para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas. Se agradece por anticipado la información que pueda proporcionar.

INSTRUCCIONES: Se presenta un conjunto de 16 ítems, los cuales miden las dimensiones de la gestión del aprovisionamiento para mejorar la calidad en las ferreterías de la ciudad de Caraz. Se presenta una escala valorativa. Favor de marcar una de las alternativas, la que crea conveniente. Se agradece su participación.

GESTIÓN DE INVENTARIOS						
N°	ÍTEMS	ESCALA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
DEMANDA						
1	¿Utiliza estrategias para saber qué productos comercializar?					
2	¿Reconoce las temporadas de mayor venta en su negocio?					
3	¿Conoce el nivel de rotación de sus productos?					
COSTOS		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4	¿Toma en cuenta el costo que le representa tener un almacén?					
NIVEL DE SERVICIO		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5	¿Tiene conocimiento de los productos que vende en mayor cantidad?					

6	¿Suele aplazar los plazos de entrega acordados con el cliente?					
PLAZOS		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	¿Conoce cuánto tiempo toma hacer el listado de los pedidos para los proveedores?					
8	¿Tiene conocimiento del tiempo que toma el transporte de las compras para evitar roturas de stock?					
9	¿Considera el tiempo que invierte en ingresar productos al almacén y respectivo registro?					

GESTIÓN DE CALIDAD						
N°	ÍTEMES	ESCALA				
PLANIFICAR		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10	¿Identifica las deficiencias existentes en su empresa?					
11	¿Planifica acciones correctivas para eliminar las deficiencias?					
HACER		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	¿Ejecuta las acciones correctivas que planificó con antelación?					
13	¿Capacita a su personal para evitar que cometa errores al aplicar las acciones correctivas?					
VERIFICAR		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
14	¿Realiza revisiones periódicas de los registros que posee?					
15	¿Compara los registros para medir la efectividad de las acciones correctivas?					
ACTUAR		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
16	¿Guarda constancia en la aplicación de las acciones que son beneficiosas para su empresa?					
17	¿Realiza el descarte de las actividades que no aportan al mejoramiento de su negocio?					

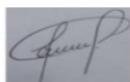
Anexo 2: Ficha técnica

Nombre del instrumento:	PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS FERRETERÍAS DE CARAZ, 2021.																																																																																																																												
Autor y año:	Alegre Alegre, Yusit Enrique																																																																																																																												
Objetivo del instrumento:	Recopilar información de los representantes de las ferreterías de Caraz, 2021.																																																																																																																												
Usuarios:	Representantes de las ferreterías de Caraz.																																																																																																																												
Forma de aplicación:	Virtual.																																																																																																																												
Validez	<p>INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>I. DATOS GENERALES:</p> <p>1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mino Asencio Maria Isabel</p> <p>1.2. Grado Académico: Doctora En Administración</p> <p>1.3. Profesión: Licenciada en Administración</p> <p>1.4. Institución donde labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote</p> <p>1.5. Cargo que desempeña: Docente</p> <p>1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario</p> <p>1.7. Autor del instrumento: Alegre Alegre, Yusit Enrique</p> <p>1.8. Carrera: Administración</p> <p>II. VALIDACIÓN:</p> <p>Ítems correspondientes al Instrumento 1: GESTIÓN DE INVENTARIOS</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="3">Nº de Ítem</th> <th colspan="2">Validez de contenido</th> <th colspan="2">Validez de constructo</th> <th colspan="2">Validez de criterio</th> <th rowspan="3">Observaciones</th> </tr> <tr> <th colspan="2">El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable</th> <th colspan="2">El ítem contribuye a medir el indicador planteado</th> <th colspan="2">El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas</th> </tr> <tr> <th>SI</th> <th>NO</th> <th>SI</th> <th>NO</th> <th>SI</th> <th>NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="8">Dimensión 1: DEMANDA</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8">Dimensión 2: COSTOS</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8">Dimensión 3: NIVEL DE SERVICIO</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8">Dimensión 4: PLAZOS</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Dimensión 1: DEMANDA								1	X		X		X			2	X		X		X			3	X		X		X			Dimensión 2: COSTOS								4	X		X		X			Dimensión 3: NIVEL DE SERVICIO								5	X		X		X			6	X		X		X			Dimensión 4: PLAZOS								7	X		X		X			8	X		X		X			9	X		X		X		
Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones																																																																																																																						
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas																																																																																																																								
	SI	NO	SI	NO	SI	NO																																																																																																																							
Dimensión 1: DEMANDA																																																																																																																													
1	X		X		X																																																																																																																								
2	X		X		X																																																																																																																								
3	X		X		X																																																																																																																								
Dimensión 2: COSTOS																																																																																																																													
4	X		X		X																																																																																																																								
Dimensión 3: NIVEL DE SERVICIO																																																																																																																													
5	X		X		X																																																																																																																								
6	X		X		X																																																																																																																								
Dimensión 4: PLAZOS																																																																																																																													
7	X		X		X																																																																																																																								
8	X		X		X																																																																																																																								
9	X		X		X																																																																																																																								

Ítems correspondientes al Instrumento 2: GESTIÓN DE CALIDAD

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: PLANIFICAR							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
Dimensión 2: REALIZAR							
3	X		X		X		
4	X		X		X		
Dimensión 3: CONTROLAR							
5	X		X		X		
6	X		X		X		
Dimensión 4: ACTUAR							
7	X		X		X		
8	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Firma
Dra. Lic. Adm. Mino Asencio María
DNINº 18136783
CLAP Nº 4913

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): León Vigo Maritza
- 1.2. Grado Académico: Magister en Administración
- 1.3. Profesión: Licenciada en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
- 1.5. Cargo que desempeña: Coordinadora de la Carrera Profesional de Administración
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Alegre Alegre, Yusit Enrique
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: GESTIÓN DE INVENTARIOS

Nº de ítem	Validez de contenido <small>El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable</small>		Validez de constructo <small>El ítem contribuye a medir el indicador planteado</small>		Validez de criterio <small>El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas</small>		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: DEMANDA							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2: COSTOS							
4	X		X		X		
Dimensión 3: NIVEL DE SERVICIO							
5	X		X		X		
6	X		X		X		
Dimensión 4: PLAZOS							
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: GESTIÓN DE CALIDAD

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: PLANIFICAR							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
Dimensión 2: REALIZAR							
3	X		X		X		
4	X		X		X		
Dimensión 3: CONTROLAR							
5	X		X		X		
6	X		X		X		
Dimensión 4: ACTUAR							
7	X		X		X		
8	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Firma
León Vigo Maritza
DNI N° 18858304

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Morillo Campos Yuly Yolanda
- 1.2. Grado Académico: Magister en Administración
- 1.3. Profesión: Licenciada en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Alegre Alegre, Yusit Enrique
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: GESTIÓN DE INVENTARIOS

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: DEMANDA							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2: COSTOS							
4	X		X		X		
Dimensión 3: NIVEL DE SERVICIO							
5	X		X		X		
6	X		X		X		
Dimensión 4: PLAZOS							
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: GESTIÓN DE CALIDAD

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: PLANIFICAR							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
Dimensión 2: REALIZAR							
3	X		X		X		
4	X		X		X		
Dimensión 3: CONTROLAR							
5	X		X		X		
6	X		X		X		
Dimensión 4: ACTUAR							
7	X		X		X		
8	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Firma
Morillo Campos Yuly Yolanda
DNI N° 33263862
CLAD N° 01359

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Confiabilidad:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.866	17

Anexo 3: Validez y fiabilidad de instrumentos

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de inventarios y gestión de calidad	0.866	17

Fuente: Datos del cuestionario procesado en SPSS.

Anexo 4: Base de datos

Gestión de inventarios:

N°	P1	P2	P3	D1	P4/D2	P5	P6	D3	P7	P8	P9	D4	V1
1	5	4	3	12	3	5	1	6	3	4	3	10	31
2	5	4	2	11	3	5	2	7	3	4	3	10	31
3	5	5	2	12	3	5	2	7	4	4	4	12	34
4	5	5	3	13	4	5	2	7	4	4	3	11	35
5	5	5	3	13	4	5	3	8	3	4	4	11	36
6	4	4	3	11	3	4	3	7	3	4	3	10	31
7	4	4	4	12	3	4	2	6	3	4	4	11	32
8	4	4	4	12	3	4	2	6	3	4	3	10	31
9	4	4	5	13	4	4	3	7	5	4	3	12	36
10	5	5	4	14	3	5	2	7	4	4	4	12	36
11	5	5	5	15	3	5	3	8	4	4	3	11	37
12	4	5	4	13	3	4	1	5	3	4	3	10	31
13	3	3	3	9	4	3	3	6	3	4	4	11	30
14	5	5	3	13	4	5	2	7	4	4	4	12	36
15	4	4	3	11	3	4	4	8	3	2	3	8	30
16	4	4	3	11	3	4	4	8	4	4	3	11	33
17	3	3	4	10	3	3	2	5	3	2	3	8	26
18	4	4	4	12	3	4	3	7	3	3	3	9	31
19	4	4	3	11	3	4	3	7	3	3	4	10	31
20	4	4	3	11	3	4	2	6	4	4	4	12	32

Gestión de calidad:

Nº	P10	P11	D1	P12	P13	D2	P14	P15	D3	P16	P17	D4	V2
1	5	4	9	5	4	9	3	3	6	3	3	6	30
2	5	3	8	5	4	9	3	3	6	3	3	6	29
3	5	4	9	5	5	10	4	4	8	4	4	8	35
4	4	4	8	5	5	10	4	3	7	3	4	7	32
5	4	5	9	5	5	10	3	4	7	4	3	7	33
6	5	5	10	4	4	8	3	3	6	3	3	6	30
7	4	5	9	4	4	8	3	4	7	4	3	7	31
8	4	4	8	4	4	8	3	3	6	3	3	6	28
9	4	3	7	4	4	8	5	3	8	3	5	8	31
10	4	4	8	5	5	10	4	4	8	4	4	8	34
11	5	4	9	5	5	10	4	3	7	3	4	7	33
12	5	5	10	4	5	9	3	3	6	3	3	6	31
13	3	5	8	3	3	6	3	4	7	4	3	7	28
14	4	5	9	5	5	10	4	4	8	4	4	8	35
15	4	4	8	4	4	8	3	3	6	3	3	6	28
16	4	3	7	4	4	8	4	3	7	3	4	7	29
17	5	4	9	3	3	6	3	3	6	3	3	6	27
18	5	4	9	4	4	8	3	3	6	3	3	6	29
19	3	5	8	4	4	8	3	4	7	4	3	7	30
20	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	34

Anexo 5: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Metodología	Instrumento y procesamiento
<p>General: ¿Cuál es la relación entre la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la ciudad de Caraz, 2021?</p> <p>Específicos: 1. ¿Cómo es la relación de la demanda y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021? 2. ¿De qué se relacionan los costos y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021? 3. ¿Cómo se relaciona el nivel de servicio y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021? 4. ¿De qué manera se relacionan los plazos y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021?</p>	<p>General: Determinar la relación entre la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la ciudad de Caraz, 2021.</p> <p>Específicos: 1. Identificar la relación entre la demanda, de la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la ciudad de Caraz, 2021. 2. Detallar la relación entre los costos, de la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la ciudad de Caraz, 2021.</p>	<p>General: H1. Sí existe relación significativa entre de la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la ciudad de Caraz, 2021. H0. No existe relación significativa entre de la gestión de inventarios y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la ciudad de Caraz, 2021.</p> <p>Específicas: 1. Existe relación entre la dimensión demanda y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021. 2. Existe relación entre la dimensión costos y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021. 3. Existe entre la dimensión nivel de servicio y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021. 4. Existe relación entre la dimensión plazos y la gestión de calidad en las ferreterías de Caraz, 2021.</p>	<p>Gestión de inventarios</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo – explicativo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal</p> <p>Población: 20</p> <p>Muestra: 20 representantes</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Nota. Elaboración propia.

Anexo 4: Autorización de las empresas



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Yo, MARIA ROLANDA MORENO BONILLA, identificado con DNI N° 40164432, en mi calidad de GERENTE GENERAL de la empresa/institución FERRETERIA AZUMI, con RUC N° 10401644321 ubicada en la ciudad de CARAZ, Perú.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN

Al Sr.(ta) YUSIT ENRIQUE ALEGRE ALEGRE, identificado (a) con DNI N° 40788231, bachiller (es) del programa de estudios de ADMINISTRACIÓN, para que utilice la siguiente información de la empresa, tener acceso, utilizar información y aplicar instrumentos de recolección de información para la tesis titulada "GESTIÓN DE INVENTARIOS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS FERRETERIAS DE CARAZ" para obtener el Título Profesional. Adjunto a esta carta la siguiente documentación:

() Ficha RUC

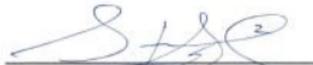
Multiservicios y Ferreteria "AZUMI"
RUC: 10401644321


DNI: 40164432 GERENTE GENERAL

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 40164432

El bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y Tesis. En caso de comprobarse la falsedad de datos y será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente y así mismo asumirá la responsabilidad antes posible acciones legales que la empresa, otorgante de la información, pueda ejecutar.



Firma del Bachiller

DNI: 40788231

Campus Universitario: Panamericana Norte Km. 555 - Trujillo - Perú
Teléfonos: +51(044) 607430 / +51(044) 607431 / +51(044) 607432 / +51(044) 607433
informes@uct.edu.pe www.uct.edu.pe



FICHA RUC : 10401644321
MORENO BONILLA MARIA ROLANDA

Número de Transacción : 46339787
 CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : MORENO BONILLA MARIA ROLANDA
Tipo de Contribuyente : 02-PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Fecha de Inscripción : 04/02/2011
Fecha de Inicio de Actividades : 01/03/2011
Estado del Contribuyente : ACTIVO
Dependencia SUNAT : 0233 - O.Z.HUARAZ-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO
Emisor electrónico desde : 04/02/2021
Comprobantes electrónicos : FACTURA (desde 04/02/2021),BOLETA (desde 19/02/2021), (desde 09/05/2022)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : FERRETERIA AZUMI
Tipo de Representación : -
Actividad Económica Principal : 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Actividad Económica Secundaria 1 : -
Actividad Económica Secundaria 2 : -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL
Sistema de Contabilidad : MANUAL
Código de Profesión / Oficio : -
Actividad de Comercio Exterior : **SIN ACTIVIDAD**
Número Fax : -
Teléfono Fijo 1 : -
Teléfono Fijo 2 : -
Teléfono Móvil 1 : 43 - 990469256
Teléfono Móvil 2 : -
Correo Electrónico 1 : gmorasalvador@gmail.com
Correo Electrónico 2 : raulpajuelo2@gmail.com

Domicilio Fiscal

Actividad Economica : 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Departamento : ANCASH
Provincia : HUAYLAS
Distrito : CARAZ
Tipo y Nombre Zona : SEC. CARAZ
Tipo y Nombre Vía : JR. SAN MARTIN
Nro : 1003
Km : -
Mz : -
Lote : -
Dpto : -
Interior : -
Otras Referencias : FRENTE A APUESTA TOTAL P.AZUL 1 PISO
Condición del Inmueble declarado como Domicilio Fiscal : PROPIO

Datos de la Persona Natural

Documento de Identidad : DNI 40164432
Cond. Domiciliado : DOMICILIADO
Fecha de Nacimiento o Inicio Sucesión : 14/05/1979
Sexo : Femenino
Nacionalidad : PERUANA
Pais de procedencia : -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Exoneración
---------	--------------	-------------

11/3/23, 19:48

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/03/2011	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	01/01/2017	-	-	-

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

Recuerde que es obligatorio consultar periódicamente su Buzón Electrónico SOL, para conocer de forma oportuna las notificaciones e información de interés que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras.

Para ir a su Buzón Electrónico [Ingrese Aquí](#)

DEPENDENCIA SUNAT
Fecha:11/03/2023
Hora:19:48



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Yo, JUAN CARLOS RAMOS ROMERO, identificado con DNI N° 44226547, en mi calidad de ADMINISTRADOR de la empresa/institución CONSORCIO Y SERVICIOS GENERALES LUHARS E.I.R.L., con RUC N° 20600995911 ubicada en la ciudad de CARAZ, Perú.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN

Al Sr.(ta) YUSIT ENRIQUE ALEGRE ALEGRE, identificado (a) con DNI N° 40788231, bachiller (es) del programa de estudios de ADMINISTRACIÓN, para que utilice la siguiente información de la empresa, tener acceso, utilizar información y aplicar instrumentos de recolección de información para la tesis titulada "GESTIÓN DE INVENTARIOS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS FERRETERIAS DE CARAZ" para obtener el Título Profesional. Adjunto a esta carta la siguiente documentación:

() Ficha RUC


Consortio y Servicios Generales
"LUHARS" E.I.R.L.
Juan Carlos Ramos Romero
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
DNI: 44226547

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 44226547

El bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y Tesis. En caso de comprobarse la falsedad de datos y será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente y así mismo asumirá la responsabilidad antes posible acciones legales que la empresa, otorgante de la información, pueda ejecutar.


Firma del Bachiller
DNI: 40788231



FICHA RUC : 20600995911
CONSORCIO Y SERVICIOS GENERALES LUHARS E.I.R.L.

Número de Transacción : 46339681
 CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : CONSORCIO Y SERVICIOS GENERALES LUHARS E.I.R.L.
 Tipo de Contribuyente : 07-EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
 Fecha de Inscripción : 09/02/2016
 Fecha de Inicio de Actividades : 01/03/2016
 Estado del Contribuyente : ACTIVO
 Dependencia SUNAT : 0233 - O.Z.HUARAZ-MEPECO
 Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO
 Emisor electrónico desde : 06/01/2021
 Comprobantes electrónicos : BOLETA (desde 06/01/2021),FACTURA (desde 20/01/2021)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : -
 Tipo de Representación : -
 Actividad Económica Principal : 4663 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ARTICULOS DE FERRETERÍA Y EQUIPO Y MATERIALES DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN
 Actividad Económica Secundaria 1 : -
 Actividad Económica Secundaria 2 : -
 Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL
 Sistema de Contabilidad : MANUAL
 Código de Profesión / Oficio : -
 Actividad de Comercio Exterior : SIN ACTIVIDAD
 Número Fax : -
 Teléfono Fijo 1 : -
 Teléfono Fijo 2 : -
 Teléfono Móvil 1 : 43 - 993618580
 Teléfono Móvil 2 : -
 Correo Electrónico 1 : jucara_87@hotmail.com
 Correo Electrónico 2 : -

Domicilio Fiscal

Actividad Economica : 4663 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ARTICULOS DE FERRETERÍA Y EQUIPO Y MATERIALES DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN
 Departamento : ANCASH
 Provincia : HUAYLAS
 Distrito : CARAZ
 Tipo y Nombre Zona : -
 Tipo y Nombre Via : JR. GRAU
 Nro : 1130
 Km : -
 Mz : -
 Lote : -
 Dpto : -
 Interior : -
 Otras Referencias : -
 Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : OTROS.

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP : 29/01/2016
 Número de Partida Registral : 11263281
 Tomo/Ficha : 2044
 Folio : -
 Asiento : A00001
 Origen del Capital : NACIONAL
 País de Origen del Capital : -

Registro de Tributos Afectos

11/3/23, 19:16

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/03/2016	-	-	-
RENTA STA. CATEG. RETENCIONES	01/11/2019	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	01/01/2017	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/11/2019	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/11/2019	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -44226547	RAMOS ROMERO JUAN CARLOS	TITULAR-GERENTE	30/03/1987	29/01/2016	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	---- JOSE DE SUCRE S/N	ANCASH HUAYLAS CARAZ	02 - 947004339	jucara_87@hotmail.com	

Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -44226547	RAMOS ROMERO JUAN CARLOS	TITULAR	30/03/1987	29/01/2016	-	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	---- JOSE DE SUCRE S/N	ANCASH HUAYLAS CARAZ	02 - 947004339	jucara_87@hotmail.com		

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

Recuerde que es obligatorio consultar periódicamente su Buzón Electrónico SOL, para conocer de forma oportuna las notificaciones e información de interés que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras.

Para ir a su Buzón Electrónico [Ingrese Aquí](#)

DEPENDENCIA SUNAT
Fecha:11/03/2023
Hora:19:15



**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA
EL DESARROLLO DE TESIS**

Yo, MANUEL ALVARO MIRANDA CARRANZA, identificado con DNI N° 43008743, en mi calidad de GERENTE GENERAL – PROPIETARIO de la empresa/institución FERRETERIA MIRANDA, con RUC N° 10430087431 ubicada en la ciudad de CARAZ, Perú.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN

Al Sr.(ta) YUSIT ENRIQUE ALEGRE ALEGRE, identificado (a) con DNI N° 40788231, bachiller (es) del programa de estudios de ADMINISTRACIÓN, para que utilice la siguiente información de la empresa, tener acceso, utilizar información y aplicar instrumentos de recolección de información para la tesis titulada "GESTIÓN DE INVENTARIOS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS FERRETERIAS DE CARAZ" para obtener el Título Profesional. Adjunto a esta carta la siguiente documentación:

() Ficha RUC

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 43008743

El bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y Tesis. En caso de comprobarse la falsedad de datos y será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente y así mismo asumirá la responsabilidad antes posible acciones legales que la empresa, otorgante de la información, pueda ejecutar.

Firma del Bachiller

DNI: 40788231



Reporte de Ficha RUC
MIRANDA CARRANZA MANUEL ALVARO
10430087431

Lima, 11/03/2023

Información General del Contribuyente	
Código y descripción de Tipo de Contribuyente	02 PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Fecha de Inscripción	24/03/2007
Fecha de Inicio de Actividades	20/03/2007
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0233 - O.Z.HUARAZ-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	24/08/2017
Comprobantes electrónicos	RECIBO POR HONORARIO (desde 24/08/2017),BOLETA (desde 13/01/2022),FACTURA (desde 13/01/2022)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	FERRETERIA MIRANDA
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERIA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Actividad Económica Secundaria 1	9609 - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P.
Actividad Económica Secundaria 2	4741 - VENTA AL POR MENOR DE ORDENADORES, EQUIPO PERIFÉRICO, PROGRAMA DE INFORM. Y EQU. DE TELEC. EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL
Sistema de Contabilidad	MANUAL
Código de Profesión / Oficio	DECORADOR,DIBUJ,PUBLICISTA,DISEN.DE PUB.
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	1 - 6219735
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	1 - 952807914
Teléfono Móvil 2	-- 952807914
Correo Electrónico 1	manuel.miranda.carranza@gmail.com
Correo Electrónico 2	mmiranda_1985@hotmail.com

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica Principal	4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERIA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Departamento	ANCASH
Provincia	HUAYLAS
Distrito	CARAZ

Página 1 de 3

www.sunat.gob.pe

Central de Consultas
Desde teléfonos fijos 0-801-12-100
Desde celulares (01)315-0730

Tipo y Nombre Zona	-
Tipo y Nombre Vía	JR. SANTA CRUZ
Nro	145
Km	-
Mz	-
Lote	-
Dpto	-
Interior	-
Otras Referencias	-
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	PROPIO

Datos de la Persona Natural / Datos de la Empresa	
Documento de Identidad	DNI 43008743
Cond. Domiciliado	DOMICILIADO
Fecha de Nacimiento o Inicio Sucesión	02/06/1985
Sexo	Masculino
Nacionalidad	PERUANA
País de Procedencia	-

Registro de Tributos Afectos				
Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/09/2018	-	-	-
RENTA-4TA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	20/03/2007	-	-	-
RENTA - REGIMEN ESPECIAL	01/09/2018	-	-	-

Importante:

Recuerde que es obligatorio consultar periódicamente su Buzón Electrónico SOL, para conocer de forma oportuna las notificaciones e información de interés que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras.

Dependencia SUNAT: O.Z.HUARAZ-MEPECO

Fecha: 11/03/2023

Hora: 17:16

Página 3 de 3



Jefe del área de Servicios
SUNAT

Sr. Contribuyente, al solicitar el presente Reporte Electrónico, debe tener en cuenta lo siguiente:

- La información mostrada corresponde a lo registrado por usted a través de SUNAT Operaciones en Línea.
- El máximo de reportes a ser generados por día es TRES (03). A partir del 4to reporte, se toma el último reporte generado. La generación del reporte en el día siempre muestra los datos registrados hasta el día anterior.
- Es importante que, para efectos de mantenerlo informado sobre sus obligaciones y facilidades, actualice sus datos en el RUC, como correo electrónico, teléfono fijo y teléfono celular.
- Puede validar y visualizar el reporte electrónico generado a través del código QR ubicado en la parte inferior derecha del presente documento o colocando la siguiente dirección en la barra del navegador:

<https://www.sunat.gob.pe/ci-li-itreporteec-visor/reportec/reportecertificado/descarga?doc=wRKWl5GZbxVSNhnAN56PYGyfc1uZBP9cWxOYFIAp3pm5DYw95Dz6WVFE%2BToHSCWUAVP6E1emdACj%2FggA3bn%2FZdqNlnDjWcGohR07GYBX9IE%3D>



GESTIÓN DE INVENTARIOS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS FERRETERÍAS DE CARAZ, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	46.210.197.104.bc.googleusercontent.com Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	

<1 %

10

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

11

Submitted to Universidad Catolica de Trujillo

Trabajo del estudiante

<1 %

12

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

13

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

14

repositorio.undac.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

15

repositorio.uaustral.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

16

oa.upm.es

Fuente de Internet

<1 %

17

Submitted to Universidad Privada del Norte

Trabajo del estudiante

<1 %

18

informatica.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

19

Submitted to unhuancavelica

Trabajo del estudiante

<1 %

20

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

21	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
23	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
24	diu.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

GESTIÓN DE INVENTARIOS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS FERRETERÍAS DE CARAZ, 2021

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

/0

COMENTARIOS GENERALES

Instructor

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

PÁGINA 22

PÁGINA 23

PÁGINA 24

PÁGINA 25

PÁGINA 26

PÁGINA 27

PÁGINA 28

PÁGINA 29

PÁGINA 30

PÁGINA 31

PÁGINA 32

PÁGINA 33

PÁGINA 34

PÁGINA 35

PÁGINA 36

PÁGINA 37

PÁGINA 38

PÁGINA 39

PÁGINA 40

PÁGINA 41

PÁGINA 42

PÁGINA 43

PÁGINA 44

PÁGINA 45

PÁGINA 46

PÁGINA 47

PÁGINA 48

PÁGINA 49

PÁGINA 50

PÁGINA 51

PÁGINA 52

PÁGINA 53

PÁGINA 54

PÁGINA 55

PÁGINA 56

PÁGINA 57

PÁGINA 58

PÁGINA 59

PÁGINA 60

PÁGINA 61

PÁGINA 62

PÁGINA 63

PÁGINA 64

PÁGINA 65

PÁGINA 66

PÁGINA 67

PÁGINA 68

PÁGINA 69

PÁGINA 70

PÁGINA 71

PÁGINA 72

PÁGINA 73

PÁGINA 74

PÁGINA 75

PÁGINA 76

PÁGINA 77

PÁGINA 78

PÁGINA 79

PÁGINA 80

PÁGINA 81

PÁGINA 82

PÁGINA 83

PÁGINA 84

PÁGINA 85

PÁGINA 86

PÁGINA 87

PÁGINA 88

PÁGINA 89

PÁGINA 90

PÁGINA 91

PÁGINA 92

PÁGINA 93

PÁGINA 94
