

# **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CIENCIAS

ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



**Implementación de un sistema de control interno de inventarios, para mejorar  
las ventas de la tienda Lupitel, Cajamarca - 2020**

Tesis para optar el título profesional de Contadora Pública

**Autora:**

Bch. Linares Llico, Rosa Elizabeth

**Asesor:**

Dr. Ulloa Siccha, Javier Leopoldo

Código ORCID 0000-0003-2468-4286

**Cajamarca – Perú**

2021

**Palabras clave:** Control Interno de Inventarios, Ventas

|              |              |
|--------------|--------------|
| Tema         | Contabilidad |
| Especialidad | Auditoria    |

**Keywords:** Internal Inventory Control – Sales

|           |            |
|-----------|------------|
| THEME     | Accounting |
| SPECIALTY | Audit      |

**Línea de investigación**

|                        |                     |
|------------------------|---------------------|
| Área                   | Ciencias Sociales   |
| Sub área               | Economía y negocios |
| Disciplina             | Economía            |
| Línea de investigación | Auditoria           |

## **1. Título**

**Implementación de un sistema de control interno de inventarios, para mejorar las ventas de la tienda Lupitel, Cajamarca – 2020.**

## 2. Resumen

El vigente informe de investigación posee en calidad de objetivo general: demostrar que la implementación de un sistema de control de inventarios mejorará las ventas de la tienda Lupitel, Cajamarca -2020, asimismo, se monopolizó la metodología de diseño experimental y corte transversal.

La técnica e instrumento que se manipuló con el designio de recolectar la información coexistió la entrevista de sondeo y el cuestionario, el cual se aplicará a una muestra poblacional conformada por 6 personas que laboran en la tienda. Se aplicó Microsoft Excel para el proceso de los datos con la consumación de alcanzar averiguación precisa encaminadas a nuestra indagación.

Finalmente, con el desarrollo de dicho estudio y la aplicación metodológica se logró corroborar con el objetivo general, el cual se demostró mediante la tabla N° 11, el 83% de los encuestados afirman que siempre la implementación del sistema de control de inventarios sobrellevará a que los conocimientos de ventas coexistan crecidamente eficaz e inmejorables en la tienda lupitel porque se exteriorizó insuficiencia en la vigilancia al consumidor, por lo antes aludido escasea de perpetrarse un superior funcionamiento concerniente al área de comercializaciones, lo cual condescenderá una mejor gestión de la comercialización. Asimismo, no preexiste una vigilancia de stock, además carece de poseer con un sistema de control interno, el cual intervenga el provecho favorable. La importancia de esta investigación es ser un fondo y un manantial de averiguación con el designio de ser monopolizada en calidad de referencia dirigidas a otras investigaciones.

### **3. Abstrac**

The current research report has as a general objective: to demonstrate that the implementation of an inventory control system will improve the sales of the Lupitel store, Cajamarca -2020, likewise, the experimental design and cross-sectional methodology was monopolized.

The technique and instrument that was manipulated in order to collect the information coexisted with the survey interview and the questionnaire, which will be applied to a population sample made up of 6 people who work in the store. Microsoft Excel was applied for the data processing with the consummation of reaching precise inquiry aimed at our inquiry.

Finally, with the development of said study and the methodological application, it was possible to corroborate with the general objective, which was demonstrated by table N ° 11, 83% of the respondents affirm that the implementation of the inventory control system will always lead to That sales knowledge coexist increasingly effective and unbeatable in the lupitel store because there was insufficient surveillance of the consumer, due to the aforementioned, there is a lack of perpetrating a superior performance concerning the marketing area, which will condescend to a better marketing management. Likewise, there is no pre-existing stock surveillance, and it also lacks an internal control system, which intervenes for the favorable benefit. The importance of this investigation is to be a fund and a source of investigation with the intention of being monopolized as a reference directed to other investigations.

## Índice General

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <i>1. Título</i> .....                      | <i>ii</i>                            |
| <i>2. Resumen</i> .....                     | <i>iii</i>                           |
| <i>3. Abstrac</i> .....                     | <i>iv</i>                            |
| <i>ÍNDICE</i> .....                         | <i>¡Error! Marcador no definido.</i> |
| <i>4. Introducción</i> .....                | <i>1</i>                             |
| <i>5. Metodología</i> .....                 | <i>24</i>                            |
| <i>6. Resultados</i> .....                  | <i>26</i>                            |
| <i>7. Análisis y discusión</i> .....        | <i>42</i>                            |
| <i>8. Conclusiones</i> .....                | <i>46</i>                            |
| <i>9. Recomendaciones</i> .....             | <i>48</i>                            |
| <i>10. Implementación</i> .....             | <i>49</i>                            |
| <i>11. Agradecimiento</i> .....             | <i>55</i>                            |
| <i>12. Referencias bibliográficas</i> ..... | <i>56</i>                            |
| <i>12, Anexos y apéndice.</i> .....         | <i>59</i>                            |

## ÍNDICE TABLAS

|  |           |
|--|-----------|
| <i>TABLA N° 01 ¿Utilizan un sistema de control para el registro de ingreso y salida de mercadería?.....</i>  | <i>26</i> |
| <i>TABLA N° 02 ¿Considera Ud. importante verificar la mercadería al momento de su ingreso y salida del almacenamiento?.....</i>  | <i>24</i> |
| <i>TABLA N° 03 ¿La gerencia ha establecido estrategias, políticas y/o metodologías para gestionar su almacén?.....</i>   | <i>27</i> |
| <i>TABLA N° 04 ¿Considera necesario implementar un sistema de información computarizado para los inventarios?.....</i>   | <i>28</i> |
| <i>TABLA N° 05 ¿Ud. Cree que la tienda da seguimiento óptimo a las existencias compradas en cuanto a número y calidad de la mercadería?.....</i>   | <i>29</i> |
| <i>TABLA N° 06 ¿Cree que una vez implementado el sistema de control interno de inventarios se podrá verificar el producto que más se vende en su tienda? .....</i>                                       | <i>30</i> |
| <i>TABLA N° 07 ¿Considera que a través de la implementación de un control de inventario mejorara los procesos de atención al cliente ofreciéndole productos disponibles? .....</i>                       | <i>31</i> |
| <i>TABLA N° 08 ¿Se genera reportes en el momento de efectuarse la venta, compra para la toma de decisiones del propietario? .....</i>  | <i>31</i> |
| <i>TABLA N° 09 ¿Considera que las ordenes de las compras se realizan por reportes del almacén?.....</i>  | <i>32</i> |
| <i>TABLA N° 10 ¿Considera que con la ayuda de la implementación de los inventarios su personal agilizará cualquier consulta de su cliente y ventas diarias? .....</i>                                    | <i>33</i> |
| <i>TABLA N° 11 ¿Considera que con el nuevo sistema de control de inventarios permitirá tener acceso oportuno y confiable de los precios actualizados de los productos en venta y a su almacén? .....</i> | <i>34</i> |
| <i>TABLA N° 12 ¿Cree que una vez implementado el sistema de control interno de inventarios se podrá verificar el producto que más se vende en su tienda? .....</i>                                       | <i>34</i> |
| <i>TABLA N° 13 ¿Considera que a través de la implementación de un control de inventario mejorara los procesos de atención al cliente ofreciéndole productos disponibles? .....</i>                       | <i>35</i> |
| <i>TABLA N° 14 ¿Cree que al implementar un control de inventarios se podrá informa a los clientes sobre las promociones, descuentos al momento de realizar la transacción?.....</i>                      | <i>36</i> |

|  |           |
|--|-----------|
| <i>TABLA N° 15 ¿Considera que el sistema de control le ayudara a tener un mejor conocimiento de los productos con los que se dispone? .....</i>  | <i>37</i> |
| <i>TABLA N° 16. ¿En la tienda Lupitel los productos son ubicados con mayor facilidad de localizar para el producto para su venta?.....</i>   | <i>38</i> |
| <i>TABLA N° 17 ¿Considera que las ordenes de las compras se realizan de acuerdo a la necesidad del cliente?.....</i>   | <i>39</i> |
| <i>TABLA N° 18 ¿Considera que las ordenes de las compras se realizan por reportes del almacén?.....</i>  | <i>39</i> |
| <i>TABLA N° 19 ¿Considera que con la ayuda de la implementación de los inventarios su personal agilizará cualquier consulta de su cliente y ventas diarias? .....</i>                                | <i>40</i> |
| <i>TABLA N° 20 ¿Cree que con la implementación de un sistema de control de inventario ayudará a realizar el cálculo y proyección de la distribución y marketing de los productos que vende?.....</i> | <i>41</i> |



## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |           |
|--|-----------|
| <i>FIGURA N° 01 Sistema de control para el registro de ingreso y salida de mercadería.....</i>   | <i>26</i> |
| <i>FIGURA N° 02 Verificar la mercadería al momento de su ingreso y salida del almacenamiento.....</i>  | <i>24</i> |
| <i>TABLA N° 03 La gerencia ha establecido estrategias, políticas y/o metodologías para gestionar su almacén.....</i>                               | <i>27</i> |
| <i>TABLA N° 04 Implementacion un sistema de información computarizado para los inventarios.....</i>  | <i>28</i> |
| <i>TABLA N° 05 Seguimiento óptimo a las existencias compradas en cuanto a número y calidad de la mercadería .....</i>                              | <i>29</i> |
| <i>TABLA N° 06 El sistema de control interno de inventarios se podrá verificar el producto que más se vende en su tienda.....</i>                  | <i>30</i> |
| <i>TABLA N° 07 Implementación de un control de inventario mejorara los procesos de atención al cliente ofreciéndole productos disponibles.....</i> | <i>31</i> |
| <i>TABLA N° 08 Generar reportes en el momento de efectuarse la venta, compra para la toma de decisiones del propietario.....</i>                   | <i>31</i> |
| <i>TABLA N° 09 Ordenes de las compras realizadas por reportes del almacén.....</i>   | <i>32</i> |
| <i>TABLA N° 10 Agilizacion ante cualquier consulta de su cliente y ventas diarias..</i>  | <i>33</i> |
| <i>TABLA N° 11 Acceso oportuno y confiable de los precios actualizados de los productos en venta y a su almacén.....</i>                           | <i>34</i> |
| <i>TABLA N° 12 Verificar el producto que más se vende en la tienda.....</i>  | <i>34</i> |
| <i>TABLA N° 13 Mejorar los procesos de atención al cliente ofreciéndole productos disponibles.....</i>   | <i>35</i> |
| <i>TABLA N° 14 Informar a los clientes sobre las promociones, descuentos al momento de realizar la transacción.....</i>                            | <i>36</i> |
| <i>TABLA N° 15 Mejor conocimiento de los productos con los que se dispone.....</i>   | <i>37</i> |
| <i>TABLA N° 16 Mayor facilidad de localizar para el producto para su venta.....</i>  | <i>38</i> |
| <i>TABLA N° 17 Compras realizadas de acuerdo a la necesidad del cliente .....</i>  | <i>39</i> |
| <i>TABLA N° 18 Considera que las ordenes de las compras se realizan por reportes del almacén.....</i>  | <i>39</i> |
| <i>TABLA N° 19 Implementación de los inventarios para que el personal agilize cualquier consulta de su cliente y ventas diarias .....</i>          | <i>40</i> |
| <i>TABLA N° 20 Cálculo y proyección de la distribución y marketing de los productos que vende.....</i>   | <i>41</i> |

#### 4. Introducción

Con el designio de perpetrar el análisis antepuesto de la averiguación, se discurrieron cuantiosas tesis de pregrado, páginas web, libros y artículos de averiguación, donde dichos autores desarrollaron argumentos concernientes con el inconveniente de la vigente averiguación.

A nivel Internacional. Concerniente a lo aludido por **García, R. (2017)**: el mencionado autor concluye en su trabajo de investigación, el cual posee en calidad de título: “Implementación de un sistema dirigido al control de inventarios perteneciente a la Empresa Comercializadora García Inojosa S. A de C.V”, consumada en el instituto tecnológico de colina en México. Tuvo como objetivo confeccionar un procedimiento encaminado al control del inventario con el designio de beneficiarse con un paralelismo inmejorable donde lo antes aludido, carezca de producir costos ni menoscabo de compradores y contribuir a la correcta adquisición de disposiciones, se aprovechó el Método ABC y en calidad de técnica monopolizada con el designio de adquirir la recaudación de identificaciones Bitácoras. Perfecciono que preexiste considerable incomprensión universalmente en los espacios, fundamentalmente en el almacén, por motivo que la compañía transportaba exploraciones hinchados e inexistentes a procedencia de una maléfica administración, menoscabo de personal, también perpetrar una inversión de un inmueble apropiado que permita obtener maquinaria adecuada, con el designio de suministrar los conocimientos, empequeñecer menoscabos y acrecentar comercializaciones.

En reciprocidad a lo sugerido por **Salinas, S. (2017)**: el mencionado autor concluye en su trabajo de investigación, el cual posee en calidad de título: “Implementación de un sistema de control interno dirigido a la estación de servicios la Argelia concerniente a la ciudad de Loja”, realizada en la universidad de Loja en Ecuador. Desarrollando en calidad de designio, que el personal adquiriera supremo discernimiento de su ocupación intrínsecamente del establecimiento,

conjuntamente de apresurar las diligencias, las antes mencionadas corresponden desenvolverse ordinariamente describiendo con ordenamientos templados y puntuales, con el designio de perfeccionar el perfeccionamiento de las prontitudes proyectadas, se aprovechó los Métodos científico, descriptivo, analítico, estadístico y un indicador de gestión(FODA).La consumación de esta averiguación corresponde coexistir que la compañía carece de poseer una considerada distribución armónica, conjuntamente que escasea de conservar estipuladas ocupaciones delimitadas para cada trabajador dependiente, asimismo, escasea de apalear con ordenamientos despejados con el designio de desenvolver las prontitudes de la compañía de una cualidad crecidamente ligera.

En correspondencia a lo propuesto por **Gómez, R. (2016)** el mencionado autor concluye en su trabajo de investigación, el cual posee en calidad de título: “Desarrollo de un sistema de inventarios encaminados al control de materiales, equipos y herramientas intrínsecamente de la empresa de construcción ingeniería sólida Ltda.”, realizada en la universidad Libre en Bogotá. En calidad de designio y objetivo coexistió emplear un procedimiento de gestión de inventarios, lo antes aludido auxiliará a la compañía concerniente a la operación de concebir los requerimientos a cerca de materia prima conjuntamente de un control enérgico de entradas y salidas de bienes consumados, se aprovechó un escudriñamiento de carácter proyectiva, aplicándose con el designio de ejecutar la recolección de identificaciones, para ello preexistió entrevistas, encuestas. Consiguiendo a finiquitar que el progreso del procedimiento de inventario corresponderá garantizar a la compañía una desvalorización de las fallas, las mencionadas se exteriorizan intrínsecamente del almacén y condescendiendo a la compañía poseer un cimiento confidencial en correspondencia a sus activos, lo cual provoca en una conservación monetaria.

En reciprocidad a lo formulado por **Infantes, C. (2019):** el mencionado autor concluye en su trabajo de investigación, el cual posee en calidad de título: “Implementación de un método de control de inventarios con el designio de

optimizar los sucesos de acaparamiento en una compañía consignataria de sistema contra incendios”, realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, de la jurisdicción de Lima. En calidad de trascendental objetivo con el diseño de comprimir los estaciones de encausamiento en almacén correspondiente a una compañía distribuidora de procedimiento contra incendio y optimizar la exactitud de inventario, aprovechando en su recolección de identificaciones un Kardex. Perfecciona parlamentar una individuo específico con el diseño que perpetre el conducción de predicciones, con lo antes aludido conseguir amortiguar el impresión concebido por la diferenciación del mercado concerniente al inventario y escasea de coexistir descontrol en las obligaciones, menoscabo de adiestramientos reiteradas a los trabajadores dependientes de almacén con el diseño de perfeccionar la fabricación de sus sistematizaciones.

En correspondencia a lo propuesto por **Ramírez, R. (2019)** el mencionado autor concluye en su trabajo de investigación, el cual posee en calidad de título: “Implementación de un sistema dirigida al control de inventario y ventas perteneciente a la tienda comercial de ropa novedades yohanny - talara; 2018”, perpetrada en la universidad católica los Ángeles. En calidad de diseño u objetivo coexistió de condescender asumir un sobresaliente conducción de la mercancía, una proporcionada distribución y convencimiento en las terminologías de comercializaciones, optimizar la disposición de atención prestadas y dirigidas a los consumidores, una dominante conducción de los conocimientos profesionales encaminados a los trabajadores dependientes, coexistió un escudriñamiento cuantitativa, asimismo posee un nivel descriptivo y diseño no experimental corresponde ser de corte transversal. Se tomó en calidad de muestra de 30 individuos concertadas por 4 colaboradores dependientes y 26 consumidores frecuentes, en calidad de técnica monopolizada con el diseño de ejecutar la recolección de identificaciones yacieron las encuestas. Concluyo que preexiste maléfica comisión del dinero, añadiendo la tardanza de atención al consumidor, por lo antes aludido, en calidad de derivación provechoso la empleabilidad del procedimiento de control dirigida al establecimiento comercial.

Concerniente a lo aludido por **Guevara, J. y Ballardo, I. (2018)** los mencionados autores concluyen en su trabajo de investigación, el cual posee en calidad de título: “Perpetrar en efecto de un sistema de control interno intrínsecamente en los almacenes, con el fin de optimizar la gestión de inventario concerniente a la empresa seguridad industrial Guevara E.I.R.L.”, realizada en la universidad privada del norte, en referencia a la jurisdicción de Lima. Asumió en calidad de objetivo comprimir los deslices en vigilancia de pedidos a los consumidores y disfrutar un manejable que resguarde la empleabilidad del procedimiento de control interno intrínsecamente en los depósitos, coexistiendo una averiguación aprovechada con diseño cuasi experimental residiendo con un corte transversal, para dicha investigación la población y muestra se distinguió 7 trabajadores dependientes de la Empresa, en calidad de técnica monopolizada con el designio de perpetrar la recaudación de datos preexistió entrevistas y encuestas. En calidad de derivación yació que concurren deslices al instante de perpetrar el acaparamiento de la mercancía, ocasionando aplazamientos en correspondencia a los consumidores.

A nivel local, se estudió a investigadores como: **Briones, M. y Vásquez, V. (2019)** los mencionados autores concluyen en su trabajo de investigación, el cual posee en calidad de título: “Ocurrencia del control interno de inventarios intrínsecamente en el estado de resultados concerniente a la compañía unipersonal del sr. Jorge Esteban Yáñez Vigo- (corporación el dorado) en la jurisdicción de Cajamarca, periodo 2016”, perpetrada en la universidad privada del norte. En calidad de designio u objetivo yació en investigar el cumplimiento del procedimiento de control interno de salida de los inventarios y su acaecimiento intrínsecamente en el estado de resultados de la compañía, fue una investigación de campo de tipo descriptiva de carácter evaluativo, en calidad de técnica monopolizada encaminada a la recaudación de identificaciones yació una ficha observación directa. Con una consumación que los patrimonios acaudalados con los que posee la compañía se localizan imperfectos, asimismo en deficiente estado,

lo antes aludido corresponde ser por motivo que se suministra crecidamente de lo que requiere en ciertas mercancías o bienes, lo cual exterioriza que un bienhechor control de inventarios condesciende considerar e inspeccionar de condición considerada en el almacenamiento de mercadería, localizada en las bóvedas.

En correspondencia a lo propuesto por **Acosta, Y. y Godoy, K. (2019)** el mencionado autor concluye en su trabajo de investigación, el cual posee en calidad de título: “Control interno de inventarios en la empresa comercializadora de calzados M&M importaciones S.A.C.”, realizada en la universidad privada del norte, Cajamarca. Teniendo en calidad de designio u objetivo trascendental yació el puntualizar de qué condición constan instituidos las programaciones de control interno en referencia a los inventarios de la compañía, coexistió una averiguación de campo acompañado de una tipología aprovechada y transversal, asumiendo un nivel descriptivo agregando un diseño no experimental. Concluyo que el menoscabo de empleabilidad en sus contextos de su personal, por lo antes mencionado se finiquita que carece de cumplir con exteriorizar la contabilidad y las informaciones del inventario representados en unidades físicas, asimismo, escasean de asentar en efecto los kardex valorizados, por lo antes aludido no se registran las existencias, de similar comportamiento carecen de poseer con ordenamientos de adquisiciones.

En reciprocidad a lo formulado por **Rodríguez, C. (2018)** el mencionado autor concluye en su trabajo de investigación, el cual posee en calidad de título: “El sistema de control interno en la gestión correspondientes a las compañías constructoras del distrito de Cajamarca”, consumada en la universidad nacional de Cajamarca. En calidad de designio u objetivo coexistió en comprobar la influencia del Sistema de Control Interno en la gestión de la empresa y vislumbrar los constituyentes de peligro ejecutante, el cual perturban a la compañía, preexistiendo una averiguación de diseño no experimental transaccional: exploratorio y correlacional-causal, en calidad de técnica monopolizada encaminada a la recaudación de identificaciones yació una encuesta que preexistió aprovechada

sobre con muestra a 18 empresas constructoras. Llegando a perfeccionar con que carecen de desempeñar en concordancia con los manejables ordenamientos de la disposición, por motivo que no gozan de un procedimiento transcendental instituido, por lo cual la adquisición de sus compromisos y gravámenes se perpetran a la procedencia.

En lo que concierne a la fundamentación científica con el designio de desarrollar el vigente y actual informe de averiguación se definen las subsiguientes teorías:

### **CONTROL INTERNO DE INVENTARIO**

El inventario corresponde ser uno de los transcendentales recursos que una compañía consigue monopolizar con el designio de monitorear y controlar sus proporcionados recursos, consiguiendo comunicar a gerentes, clientes y provisosores del inventario de materia prima, mecanismos y mercancías. Corresponde ser tremendamente significativa poseer un inventario autosuficiente, por motivo que de los antes aludido obedecen las transcendentales diligencias del establecimiento de la compañía, de esta manera se perpetran las sistematizaciones de adquisición y comercialización, por lo que conseguirán ganancias y prometerán el flujo de caja demandado con el designio de la circulación del mismo, encaminados a reiniciar la compañía financiera.

Según **Santillana, J. (2015)**, es el conjunto de planes, métodos, principios, políticas, ordenamientos y componentes de comprobación y estimación patrocinados por una distribución a cargo, es importante que la empresa identifique las políticas encaminadas a la intervención universalmente de las diligencias con el designio de atestiguar que las antes aludidas se consten perpetrando en correspondencia a los

objetivos propuestos y cualquier desviación que trascienda relevante se consigan corregir a tiempo con el designio de comunicar potenciales peligros que perturban a los recursos mediante registros confiables, exactos.

### **Objetivos del control interno:**

- Salvaguardar los activos y preservar los activos propiedad de la distribución en acatando en correspondencia a con las regulaciones, políticas y procedimientos instituidos en la entidad.
- Los registros comprometen residir reestablecidos con el designio de confrontar la razonabilidad y confiabilidad de los imperfectos contables y administrativos con el fin de impedir infernal gestión, expendio fenomenal o anormalidades en la gestión de la compañía.
- Actualizar membresía a las capacidades administrativas determinadas con el designio de conseguir el acatamiento de las términos y objetivos proyectados.
- Motivar a los trabajadores con el designio de seguir las políticas y se encuentren capacitados para su puesto de trabajo.

Estos objetivos certifiquen que los activos residen adecuadamente salvaguardados, agregando que los registros contables yacen ciertos y además que la diligencia de la compañía se desenvuelve fervorosamente en correspondencia a los discernimientos manifiestos por la distribución. **(Baquero, L. 2013, p. 23)**

### **Principios del Control Interno:**

Con el designio de efectuar un inmejorable control interno, para ello corresponde ser ineludible reflexionar los subsiguientes compendios:



- Orientación al logro de objetivos: equilibrio en las responsabilidades, establecer medidas de desempeño para evaluar su cumplimiento, con la que se perpetran las prontitudes, para que sea oportuno y suficiente.
- El departamento administrativo y la junta directiva coordinan y establecen: control de procesos, estructuras, sistemas y personal responsable del provecho de metas.
- La organización determina los riesgos involucrados en el provecho de las metas establecidas, y perpetra el análisis correspondiente con el diseño de determinar cómo la gerencia corresponde manipular.
- Aplicación del principio de exceptuación: específicamente dirigidos a los sitios que verdaderamente se requieren, comprimiendo costos y estaciones.
- Evitar la desviación de inhabilitar o comprimir su impacto; adquirir medidas preventivas y predecir adecuadamente su ingeniosidad.

### **Importancia del Control interno:**

Según **Arbieto, S. (2020)**, nos refiere:

- Revisar y actualizar los controles internos (si aplica) en correspondencia de las permutaciones que está experimentando el modelo de negocio de la empresa. Especialmente las ocupaciones que involucran las tres rutas propuestas por el Instituto de Auditores Internos (IAA).
- Relevancia de las funciones de gestión de peligros, acatamiento y auditoría interna las que, de ahora en adelante, consiguen y corresponden ser un conducto de comunicación y de instauración de valor en materia de comisión de peligros a paralelismo transversal en las compañías.

- La segunda y tercera corresponde ser las representantes de contribuir al encadenamiento del negocio, cada vez que adquieran acomodarse a las permutaciones concernientes a la destreza instituida, ocasionados en base a la pandemia o cualquier acostumbrado o escenario perpetrado.

### **Componentes del control interno:**

Según (**Contraloría General de la República del Perú, 2016**). El control interno de inventarios consta de cinco componentes y/o fases relacionadas entre sí, que la administración corresponde agregar con el designio de adquirir un procedimiento eficaz concerniente al control interno y mantener el control de las diligencias.

- a) **Ambiente de control:** en este apartado corresponde instaurar las prontitudes, se encomienda jurisdicción, responsabilidad, concientización y distribución, adiestramiento y elaboración del personal con el designio de adquirir que tomen conciencia de los valores de la entidad sobre todo lo trascendental que es el control de una empresa a que compartan el designio de control del material, componente y mercancías. Por tal motivo el escenario de control condesciende una fiscalización vertiginosa e insondable cuando, este mencionado queda conforme efectuada.
- b) **Evaluación de riesgos:** emparejar las inseguridades crecidamente distinguidas con el designio de coexistir desarrollados por motivo de la organización. A través de las desemejantes sistemáticas de apreciación tales como la observación FODA, conseguimos emparejar los peligros concernientes intrínsecos y externo también riesgos entorno y concerniente mercado y a la competitividad en correspondencia a la mercancía o prestación, asimismo, conseguimos valorar inseguridades en circunstancia a las intimidaciones que envuelve las ciencias aplicadas, el ambiente, la transgresión, la capacidad, etc.

- c) **Actividades de control:** en correspondencia a favorecer la garantía concerniente a las operaciones mingitorios coexistan enfocadas con el designio de encaminar a la organización. Las políticas, procedimientos; determinadas donde los trabajadores dependientes correspondientes desempeñar ordinariamente a cabalidad con el designio del provecho de los designios u objetivos.
- d) **Averiguación y comunicación:** con el designio de adquirir providencias convenientes la gerencia corresponde acomodar averiguación evidente, proporcionada y pertinente. Asimismo, la declaración correspondencia residir universalmente en los paralelismos de la distribución encaminados a que los trabajadores dependientes obtengan desempeñar acompañados a sus compromisos dirigidos a la intervención de sus prontitudes.
- e) **Inspección y persecución:** la distribución corresponde inspeccionar y perpetrar persecución del componente con el designio de patrocinar correccionales ineludibles pertinentes.

Atreves de un sistema de control interno es ineludible que las compañías perfeccionen su orientación de comisión encaminados a la consecución del logro de los objetivos deseados, poder evitar riesgo y manifestar posibles fraudes.

### **Mercaderías:**

Según **Santillana, J. (2015)**. Conjunto de bienes adquiridos que asume la empresa predestinados para la comercialización, que consiguen coexistir elaborados por la mencionada, cuando es una compañía industrial o adquiridos cuando es una compañía productiva.

## **Inventarios:**

Según (**Emprende Pyme,2017**) nos indica: “La concepción de inventario intrínsecamente en una compañía corresponde basarse en todos los productos y materias primas que conserva la compañía, y los mencionados coexisten permisibles con el diseño de la futura comercialización y que suministre provechos a la ordenación”

El inventario corresponde coexistir instituido universalmente por el stock de la compañía, el cual no se ha traspasado, asimismo, los elementos primos que conservan a su vez les condescienden instaurar nuevas mercancías y todas aquellas mercancías que se localizan en el sumario de fabricación de la compañía e inmediatamente ya residirán aprovechables con el diseño de ser comercializados.

### Propuesta por **Horngren, C, et al, (2000):**

- a) **Sistema de inventario:** se corresponde inscribirse y confrontar todas las veces que consigue nueva mercancía, igualmente con la comercialización de la mercancía este sumario correspondería residir crecidamente cómoda añadiendo el auxilio de un procedimiento automatizado, por motivo que todo lo antes aludido se reaparece involuntario y se reestablecerá, asimismo, corresponderá comprobar con suprema precipitación el stock existente y lo cual ayudar a la adquisición de providencias delicadas al instante de concebir nuevos encomiendas, en correspondencia a los conjuntos y tiempo instituido.
  
- b) **Métodos de valuación:**  
Los importes siempre modifican en cada adquisición perpetrada durante concluyente tiempo contabilizado, los métodos de estimación crecidamente transcendentales son: PEPS, UEPS”.

- Método primero en entrar, primero en salir: (Primero en entrar, primero en salir), que simboliza que la mercancía que ingresa primero depone la mercancía encaminada a la comercialización. Este método implica priorizar la adquisición del primer producto con el designio que solo se mantenga en inventario la postrema entrada. El costo de los bienes vendidos se fundamentó en los costos de adquisición más adelantados y más tempranos.
  
  - El método first-in-first-out corresponde ser un método monopolizado en el sistema de inventario indestructible, al igual que otros métodos monopolizados en el sistema, cada artículo manipula una hoja de trabajo auxiliar convocada "Kardex".
  
  - Método último en entrar, primero en salir: (última entrada, primera salida), lo que significa que el producto adquirido o comprado crecidamente recientemente, corresponde ser el primero en ser traspasado o usado. Este método brinda procedencia al postremo producto primordial de entrada y, por lo frecuente, es proporcionado para un período de estación crecidamente efímero para esta tipología de producto. El costo de los bienes traspasados se cimienta en los bienes conseguidos crecidamente frescamente.
- c) **Sistema de registro:** exterioriza la puntualidad de los registros trascendentales universalmente en el procedimiento de inventario, lo antes aludido auxilia a las compañías a fijarse netamente en la mercancía y bienes que demandan con el designio de suministrar una bienhechora ubicación de la mercancía amontonada, por ello las compañías aprovechan métodos de codificación.

### **Sistema de registro y control de inventarios:**

Son sistemas contables que se monopolizan con el designio de inspeccionar la cantidad de bienes existentes y además con el designio de comprobar el costo de los bienes vendidos. Básicamente, coexisten dos sistemas dirigidos al registro de inventario:

- Sistema de inventario periódico: Perpetra la vigilancia de inventario cada cierto tiempo o ciclo, para lo antes aludido se demanda poseer un inventario físico. Capaz de determinar con precisión la cantidad de inventario aprovechable en un término específico. Con este sistema, la compañía carece de poder saber cuántos son sus productos en un instante concluyente, ni consigue conocer el costo de los bienes traspasados. Asimismo, la compañía únicamente consigue vislumbrar el inventario puntual y el costo de comercializaciones cuando perpetra un inventario físico, lo antes aludido generalmente se concibe al conclusivo de un período, que consigue al mes, al semestre o al año.
  
- Sistema de inventario incesante o perpetuo: En este sistema, la compañía conserva un registro incesante de cada proyecto del inventario, de esta representación los registros exteriorizan los productos aprovechables en todo instante. Corresponde ser ventajoso con el designio de confeccionar estados financieros al mes, a los trimestres y otros estados corresponder ejecutarse intermediariamente. La compañía consigue comprobar el costo del inventario terminable y el coste de los productos vendidos derechamente de las cuentas ctes., sin necesidad de perpetrar un recuento físico de los bienes. El aludido y expuesto sistema es el que se monopoliza en nuestra nación.

### **Ocupaciones del control de inventarios**

Las transcendentales ocupaciones corresponden ser:

- Conservar registros de inventario reestablecidos. La periodicidad depende de una compañía a otra empresa y de la tipología de mercancía.
- Informe los paralelismos de inventario con el designio de vislumbrar el tiempo de encomienda y la cuantía correspondiente a cada mercancía.
- Comunicar condiciones anormales, que consiguen componer un síntoma de deslices o deficiente funcionamiento del procedimiento.
- Confeccionar informes encaminadas a la gerencia y los comprometidos de inventario.

### **Importancia de los inventarios**

Consiguen impedir la escasez, y es superior ahorrar productos en término de efectivo por motivo a la rentabilidad que inventa, condesciende ganancias extra cuando incrementan los importes, etc. Sin embargo, transporta a la inmovilización de recursos financieros, lo antes mencionado consiguen ser excelentemente monopolizados a otras prontitudes con suprema rentabilidad, lo antes aludido se traduce que, consigue seleccionar por monopolizar excelente los recursos financieros, optimizando así las ganancias. **(Duran, Y. 2012, p. 60)**

### **Clasificación de los Inventarios:**

Según **Chiavenato, I. (2011)** El inventario consigue clasificarse por su forma o función:

- Inventario por forma: El inventario se conserva de tres conveniencias desemejantes:
  - Inventario de materias primas o insumos: los insumos y materiales primordiales que componen el sumario de ingreso.

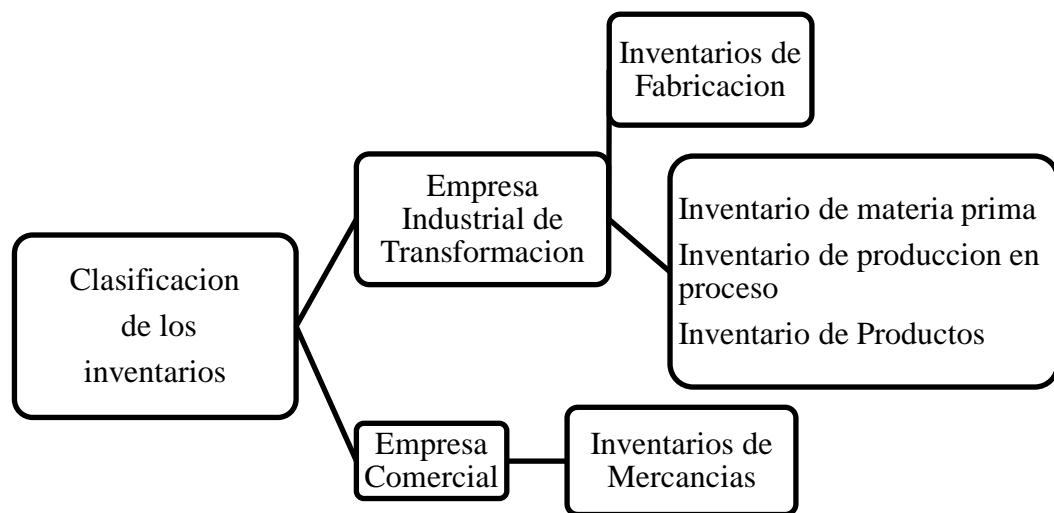
- Inventario semiacabado o de trabajo en sumario: estos corresponden ser materiales en el sumario de fabricación.
  - Inventario de productos consumados: exterioriza los materiales que han coexistido a través del proceso de producción proporcionado y coexistirán monopolizados con el diseño de residir comercialización o desembolso.
- Inventario clasificado por función: El inventario se conserva de tres conveniencias desemejantes:
- Inventario de seguridad o de reserva: Es el inventario que se monopoliza con el diseño de desagraviar el peligro de paradas no planificadas o acrecentamientos de improviso en la solicitud de los consumidores.
  - Inventario desacoplado: Corresponde ser el inventario que no se consigue armonizar con la productividad emplazada entre dos conocimientos u sistematizaciones adyacentes. Lo antes aludido condesciende que cada proceso marche como se anhelaba.
  - Inventario en tránsito: corresponde exteriorizarse como el inventario que radica en materiales que ascienden sobre la cadena de valor. Estos materiales comprometen ser artículos que se han encomendado, pero todavía carecen de haberse entregado a la clientela.
  - Inventario periódico: corresponde exponerse como la derivación cuando el guarismo de unidades adquiridas (o procedentes) es crecidamente suprema a comparación a la demanda directa de la



compañía con el designio de empequeñecer los costos unitarios de adquisición (o perfeccionar la eficiencia de la elaboración).

- Pronóstico o inventario estacional: Corresponde exteriorizarse cuando una compañía engendra más que demanda lindante con el designio de compensar una crecida demanda intrínsecamente en los períodos de depreciación en referencia a la demanda.

**Figura 1: Categorización de los Inventarios**



### **Dimensiones del control de inventarios**

**Recepción:** se instruye con el advenimiento de las encomiendas, inminentemente un chequeo con el designio de comprobar la tipología y la cuantía de mercancías que se absorben, posteriormente se inspeccionan en el procedimiento y distinguir su establecimiento en el depósito, la cual es perpetrada por su trabajador dependiente y responsable de la aludida área. **(Jiménez & Gómez,2014, P.145)**

Distribución: es una parte importante porque ayuda a que los productos lleguen a sus destinos. Los centros de distribución generalmente se basan en consumaciones comerciales. Por ejemplo, los "centros de distribución minorista" distribuyen

productos a los establecimientos minoristas y los "centros de cumplimiento de pedidos" distribuyen productos directamente a consumidores, y un centro cruzado amontona insuficiente o ninguna mercancía, pero mercantiliza los bienes a otras ocupaciones.

### **Control de almacén**

Según **Sierra, J et al, (2000)**: En el control de almacén, también conocido como función de inventario, corresponde ser una serie de métodos que esperan aprovechar el flujo de mercancías a través de las ventas. El sistema de inventario ahora disfruta la mayoría de los mecanismos de control de almacén en la compañía, pero hoy en día algunas pequeñas compañías todavía aprovechan registros manuales.

La jerarquía del control del almacén:

En particular, almacenar descomunales productos iguales intrínsecamente del período especificado comprimirá los dividendos, lo antes aludido corresponde coexistir similar al acostumbrado de que no coexiste inventario intrínsecamente en el almacén cuando el consumidor ambiciona adquirir. El método de inspección del almacén posee en calidad de designio u objetivo conseguir la cuantía de inventario existente y conseguir la complacencia del consumidor. La consistencia de este enfoque es exageradamente significativa por motivo que los consumidores que consiguen ambicionan comprar la mercancía y la compañía carece de poseer inventario en el almacén cuando se marchan, decepcionados, es potencial que no revuelvan cuando requieran el beneficio. Traspasado que cualquier comerciante alcanza expresar y machacar que el comercio es el secreto de la conquista organizacional, asimismo, corresponde atestiguar que el negocio consigue compensar la contingencia y complacencia de los compradores, lo antes expuesto corresponde ser crecidamente digno de discurrir.

### **Comercialización:**

En correspondencia a lo mencionado por (**American Marketing Asociation,2016**) Es el acto y efecto de vender (transferir la propiedad de algo a otra persona después de pagar el precio acordado). Corresponde residir en la cantidad total de bienes, productos o ideas vendidos en un período de tiempo concluyente (colectivamente 12 meses). La aludida cantidad ordinariamente se enumera en moneda, pero también consigue florecer en unidades de inventario totales o mercancías traspasadas. En proporción, si el volumen de ventas progresa, ello compromete a una bienhechora gestión de la vigilancia en referencia a los inventarios, y el proveedor lo patrocina:

1. Establezca las insuficiencias y / o deseos del consumidor.
2. Invente el poder de la comunicación.
3. Compensar las insuficiencias y / o deseos del consumidor (en productos, servicios u otras conveniencias) con el diseño de adquirir los provechos de ambos fragmentos.

### **Objetivo de ventas**

Dependiendo del negocio, cree afinidad por el objetivo a alcanzar:

- **Venta:** Siempre estimas cuánto debes vender para cumplir con las expectativas.
- **Obtener una cantidad fija del mercado comercial:** Se espera obtener un cierto porcentaje del beneficio total del mercado importante.
- **Rentabilidad:** Significa que, si las ventas cubren los gastos y las nuevas inversiones, entonces se puede decir que el negocio es rentable.
- **Imagen:** Tiene como objetivo mostrar las ideas de la empresa frente al mercado.

- Ganancias: Es la acción que se realiza sobre los productos vendidos por la empresa luego de confirmar la utilidad y observar su rentabilidad. Puede ser:
  - Mejora del producto.
  - Proporcionar nuevos productos.
  - Comprimir los costes de fabricación.

Empresa, personas e infraestructura: aplicación de nuevas tecnologías para mejorar la atención al cliente. Formación de los empleados.

### **Importancia de las ventas:**

Aunque cada día más gente inteligente conceptúe mercancías transformadores y de suprema disposición, cuantiosas sucesiones comprendemos, asimismo vislumbra que estos bienes carecen de poseer conquista intrínsecamente en el mercado. Aludimos al mencionado en calidad de fracaso al importe de la mercancía o al perfeccionamiento del producto, a pesar de lo precedentemente aludido, la victoria o frustración de la comercialización de mercancías corresponde ser un constituyente derechamente concerniente añadido la habilidad de comercializaciones, en calidad de derivación de lo antes mencionado, al catequizar o reformar cuantiosos negocios, correspondemos cuestionar en cimiento al valor que acarrearán nuestros productos / servicios al consumidor conclusivo y emprender a instaurar una cadena de valor; por motivo que cada providencia que concebimos durante el transcurso de perfeccionamiento de mercancía / servicio impresionará concisamente la cuantía que nuestros consumidores nos manifiestan, y se convertirá en la transcendental instrumento de compromiso de nuestro equipo de comercializaciones (si nuestra estrategia de ventas es inconsistente con el dictamen del consumidor, conseguimos fallar). **(Instituto khipu,2020).**

## Vendedor

La persona responsable de proporcionar y comercializar productos o servicios a cambio de dinero; con el designio de corresponder monopolizar una sucesión de habilidades de fascinación, que les condescienda catequizar a las clientelas y así conseguir el designio institucional u objetivo. **Thompson, I. (2009)**

### - **La calidad de un excelente vendedor:**

Toda empresa tiene una imagen de vendedor ideal porque siempre se compara con esa imagen al contratar nuevos vendedores, teniendo en cuenta a los vendedores ideales que no adquieren universalmente las mercancías coexistentes. Asimismo, las peculiaridades del proveedor se sujetan en correspondencia a los consecutivos semblantes:

- Lo que necesita la compañía.
- La tipología de mercado intrínsecamente donde derivará operar.
- La mercancía a traspasar.
- Compañías que compiten intrínsecamente en el mercado.

Terceras condiciones que la compañía considera al momento de contratar incluyen:

-Cuerpo: El impacto percibido corresponde ser crecidamente interesante, en correspondencia a la percepción del consumidor, por lo precedentemente aludido corresponde que el vendedor corresponda ir bien vestido, limpio y ordenado.

-Psicología: Los vendedores necesitan comprender a los individuos, corresponde prestar vigilancia, adquirir providencias despejadas, dimitir concebir y dialogar con fluidez.

-Carácter: El personal de ventas corresponde coexistir siempre simpático, accesible, apasionado y sentirse cómodo en el trabajo, actuar siempre con buena intención en trabajo.

## **Cliente**

Corresponde concebir alusión a los individuos, compañías u ordenaciones que espontáneamente consiguen o compran mercancías o servicios que requieren o quieren para ellos mismos, otros o compañías u distribuciones. Son las personas las que negocian, por eso hay que poseer en cuenta, cuando tratamos con personas, sus conmociones afectarán el momento de la negociación. **Thompson, I. (2009)**

### **- Ventajas de prometer un sobresaliente servicio a los consumidores:**

- ✓ Mejorar la fidelización de clientelas, consumidores y usufructuarios.
- ✓ Acrecentamiento de comercializaciones y rentabilidad.
- ✓ Más comercializaciones frecuentes, más negocios repetidos y acompañados por los consumidores frecuentes y ordinarios, beneficiarios o compradores.
- ✓ Más ventas, porque los consumidores presuntuosos residen crecidamente preparados a adquirir otros servicios o mercancías de la compañía.
- ✓ Reducir los expendios en prontitudes referentes al marketing: las compañías que prometen desvalorizada disposición se comprenden imprescindibles a invertir crecidamente en marketing con el designio de "restablecer" a los compradores perdidos.
- ✓ Disminución de quejas y espejuelos, menos en derivación, minúsculos expendios producidos por su comisión.
- ✓ Sobresaliente imagen y popularidad de la compañía.
- ✓ Perfeccionamientos las relaciones encarcelas entre los empleados dependientes, por motivo que universalmente trabajan por un mismo objetivo y están unificados.

Sin embargo, la relevancia de este estudio es razonable porque responde a intereses profesionales personales e indica que el sistema de control de inventarios aumentará las ventas en la tienda Lupitel en Cajamarca. Teniendo en cuenta que la tienda se encuentra actualmente en desarrollo y crecimiento, se necesita un sistema de control de inventario, que es una herramienta de gestión de información muy importante. Para las empresas privadas o estatales, se utiliza para mejorar sus procesos organizacionales, reducir tiempos, costos, optimizar recursos, mantenerse en el mercado y brindar un mejor servicio al cliente.

De igual forma, el propósito de esto es servir como antecedentes y fuentes de información, como referencias en otras encuestas, al igual que las personas pueden usarlo directamente. La participación, como una forma de ayuda, permite que las empresas de diversas industrias vean que es necesario que tengan un sistema de control de inventarios para tener reportado el inventario físico, es propicio para las ventas. También son conscientes de sus necesidades de productos, por lo que los registros de inventario son precisos y presentan información real, por lo que no causarán problemas en el proceso de suministro.

Es ineludible estampillar que la demostración metódica de este escudriñamiento contribuye luminiscencia y adaptación con el designio del conocimiento de toda la averiguación, pues los métodos, técnicas y herramientas utilizadas han sido validados y confiables, lo precedentemente aludido exterioriza que consiguen coexistir monopolizados en otras averiguaciones concernientes con el contenido en cuestión.

Para poder realizar este trabajo de investigación se ha manifestado el subsiguiente problema de investigación: **¿Cómo la implementación de un sistema de control de inventarios mejorara las ventas de la tienda Lupitel, Cajamarca-2021?**

En este estudio para su destacado avance se realizó la pregunta de investigación conceptualizada por la operalización de las variables independiente y dependiente que a continuación se detallaran:

- Variable Independiente : Control interno de los inventarios

Definición conceptual: Según **Santillana, J. (2015)**. Corresponde ser un vinculado de procedimientos, sistemáticas, compendios, estándares, ordenamientos y mecanismos monopolizados por una organización para la verificación y evaluación.

Definición operacional: se realizará mediante el empleo de la escala valorativa de 20 Ítems se determinará la implementación de un sistema de control interno de inventarios, para mejorar las ventas de la tienda lupitel, Cajamarca – 2020, a través de sus dimensiones estado de emergencia y propagación de la enfermedad.

- Variable Dependiente : Ventas

Definición conceptual del impacto económico: Según (**American Marketing Asociation,2016**), corresponde ser el accionar y la derivación de transferir (traspasar la propiedad de vislumbre a otra persona tras el desembolso de un importe consentido).

Asimismo, se estableció la siguiente hipótesis: **“La implementación de un sistema de control interno de inventarios, mejoraría las ventas de la tienda lupitel, Cajamarca – 2020”**

Finalmente, tenemos el objetivo general vinculado con los objetivos específicos sobre los cuales se desarrollaron el presente trabajo:

**Objetivo general:**

Demostrar que un sistema de control de inventario mejorará las ventas de la tienda Lupitel, Cajamarca-2021.



### **Objetivos específicos:**

1. Detallar cuál es el método actual de control de inventario que utiliza la tienda Lupitel.
2. Interpretar si existe relación entre un control de inventarios y el producto de mayor rotación en la tienda lupitel
3. Determinar como un sistema de control de inventarios mejorara el proceso de abastecimiento de la tienda Lupitel

## **5. Metodología**

### **5.1.Tipo y diseño de Investigación**

#### **5.1.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación será básica, descriptiva y de corte transversal, porque establecerá una descripción exacta del fenómeno.

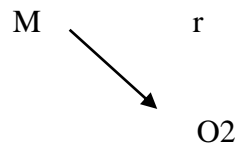
#### **5.1.2. Diseño de investigación**

La presente investigación será con diseño no experimental, de corte transversal ya que se realizó un análisis de las variables en un intervalo de tiempo determinado. En el año 2020.

El diseño de la investigación se representó de la siguiente manera.

#### **Diseño transversal**





Donde

M = Tienda Lupitel

O1 = Observación de la variable: control del sistema de inventario

r = relación de las variables

O2 = Observación de la variable: ventas.

### **5.1.3. Población - muestra**

En esta investigación se ha tomado en cuenta como población -muestra a las personas que laboran en la Tienda Lupitel con un total de 6 personas conformados por contador, vendedor, cajera, almacenero, técnico de celulares dueño y repartidor.

### **5.1.4. Técnicas e instrumentos de investigación**

#### **Técnicas**

Se utilizará como técnica la encuesta que nos va a permitir identificar la implementación del control de inventario para ver las mejoras de las ventas de la tienda Lupitel.

#### **Instrumento**

Se utilizará como instrumento, el cuestionario, documento formado por un conjunto de preguntas redactadas de forma coherente y organizadas.

## **1.1 Procesamiento y análisis de la información**

Para el procesamiento de la información, se utilizará el programa Microsoft Excel elaborando una base de datos, que estará fundamentada en la

información recogida de la encuesta que se realizará a los 6 encargados de la tienda Lupitel. Luego la información será representada a través de tablas y gráficos que incluirán cantidades y porcentajes, que permitirán realizar su interpretación y análisis.

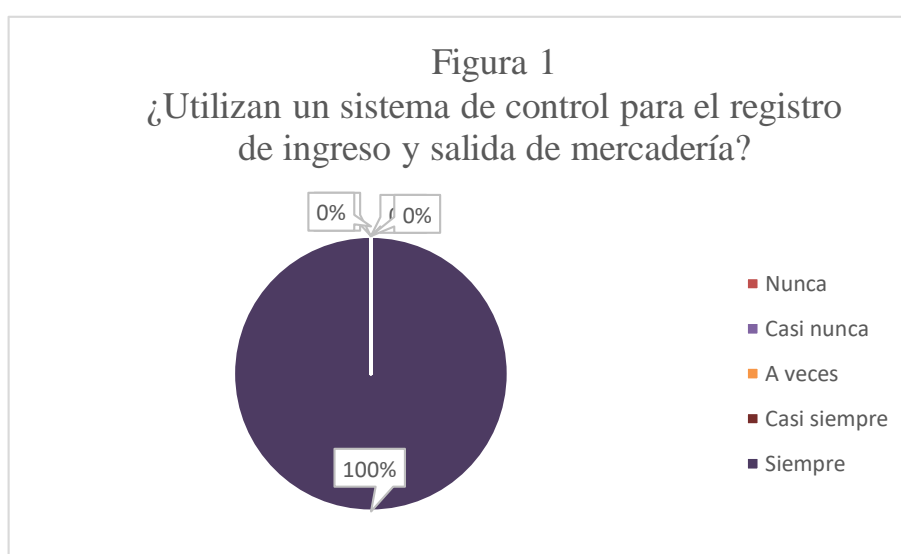
## 6. Resultados

TABLA N° 01

*¿Utilizan un sistema de control para el registro de ingreso y salida de mercadería?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 6          | 100%          |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 0          | 0%            |
| Casi siempre | 0          | 0%            |
| Siempre      | 0          | 0%            |
| TOTAL        | 6          | 100%          |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

## INTERPRETACIÓN:

Tabla N°1, se tiene los siguientes resultados: que el 100% de los trabajadores encuestados afirman que nunca han utilizado un sistema de control que permita el registro de ingreso y salida de mercadería.

TABLA N° 02

*¿Considera Ud. importante verificar la mercadería al momento de su ingreso y salida del almacenamiento?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 0          | 0%            |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 0          | 0%            |
| Casi siempre | 0          | 0%            |
| Siempre      | 6          | 100%          |
| TOTAL        | 6          | 100%          |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

## INTERPRETACIÓN:

Tabla N°2, se tiene los siguientes resultados: que el 100% de los trabajadores encuestado afirman que siempre es importante verificar la mercadería de su ingreso y salida del almacenamiento.

TABLA N° 03

*¿La gerencia ha establecido estrategias, políticas y/o metodologías para gestionar su almacén?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 4          | 67%           |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 2          | 33%           |
| Casi siempre | 0          | 0%            |
| Siempre      | 0          | 0%            |
| <b>TOTAL</b> | <b>6</b>   | <b>100%</b>   |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

#### INTERPRETACIÓN:

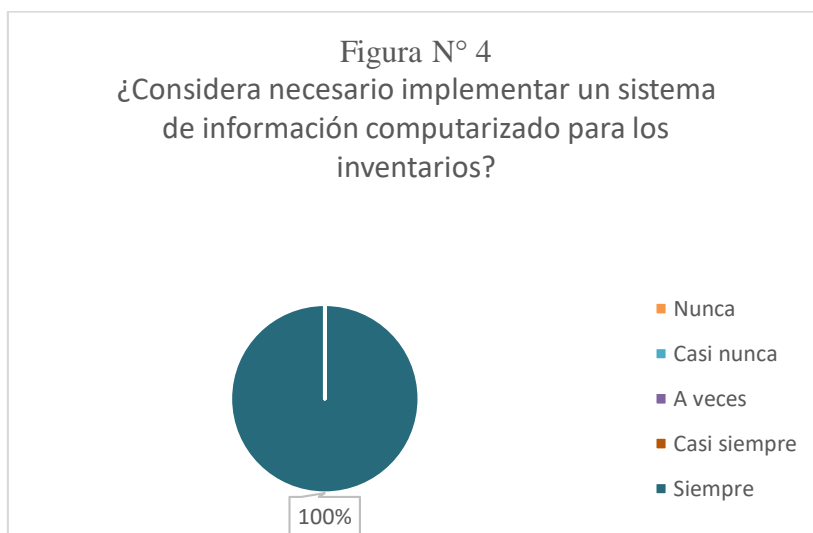
Tabla N°3, se tiene los siguientes resultados: que el 67% de los trabajadores encuestado consideran que nunca cumplen con las estrategias, políticas y/o metodologías establecidas por la gerencia para gestionar su almacén. Por otro lado, el 33 % mencionan que a veces es importante.

#### TABLA N° 04

¿Considera necesario implementar un sistema de información computarizado para los inventarios?

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 0          | 0%            |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 0          | 0%            |
| Casi siempre | 0          | 0%            |
| Siempre      | 6          | 0%            |
| <b>TOTAL</b> | <b>6</b>   | <b>100%</b>   |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

#### INTERPRETACIÓN:

Tabla N°5, se tiene los siguientes resultados: que el 100% de los trabajadores encuestado manifiestan que siempre debe ser necesario implementar un sistema de control de inventario.

TABLA N° 05

*¿Ud. Cree que la tienda da seguimiento óptimo a las existencias compradas en cuanto a número y calidad de la mercadería?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 0          | 0%            |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 2          | 33%           |
| Casi siempre | 0          | %             |
| Siempre      | 4          | 67%           |
| TOTAL        | 6          | 100%          |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

#### INTERPRETACIÓN:

Tabla N°5, se tiene los siguientes resultados: que el 67% de los trabajadores encuestado afirman que siempre la tienda da seguimiento óptimo a las existencias compradas en cuanto a número y calidad de la mercadería. Por otro lado, el 33% de los trabajadores afirman que a veces.

#### TABLA N° 06

*¿Cree que una vez implementado el sistema de control interno de inventarios se podrá verificar el producto que más se vende en su tienda?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 0          | 0%            |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 0          | 0%            |
| Casi siempre | 2          | 33%           |
| Siempre      | 4          | 67%           |
| TOTAL        | 6          | 100%          |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

#### INTERPRETACIÓN:

Tabla N°6, se tiene los siguientes resultados: que el 67% de los trabajadores encuestado afirman que siempre implementado el sistema de control interno de inventarios podrán verificar el producto que más se vende en la tienda. Por otro lado, el 13% de los trabajadores restante afirman que siempre.

TABLA N° 07

*¿Considera que a través de la implementación de un control de inventario mejorara los procesos de atención al cliente ofreciéndole productos disponibles?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 0          | 0%            |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 0          | 0%            |
| Casi siempre | 0          | 0%            |
| Siempre      | 6          | 100%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>6</b>   | <b>100%</b>   |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

Tabla N°7, se tiene los siguientes resultados: que el 100% de los trabajadores encuestado afirman que siempre la implementación de un control de inventario mejorara los procesos de atención al cliente ofreciéndole productos disponibles.

TABLA N° 08

*¿Se genera reportes en el momento de efectuarse la venta, compra para la toma de decisiones del propietario?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 0          | 0%            |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 0          | 0%            |
| Casi siempre | 0          | 0%            |
| Siempre      | 6          | 100%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>6</b>   | <b>100%</b>   |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



## INTERPRETACIÓN:

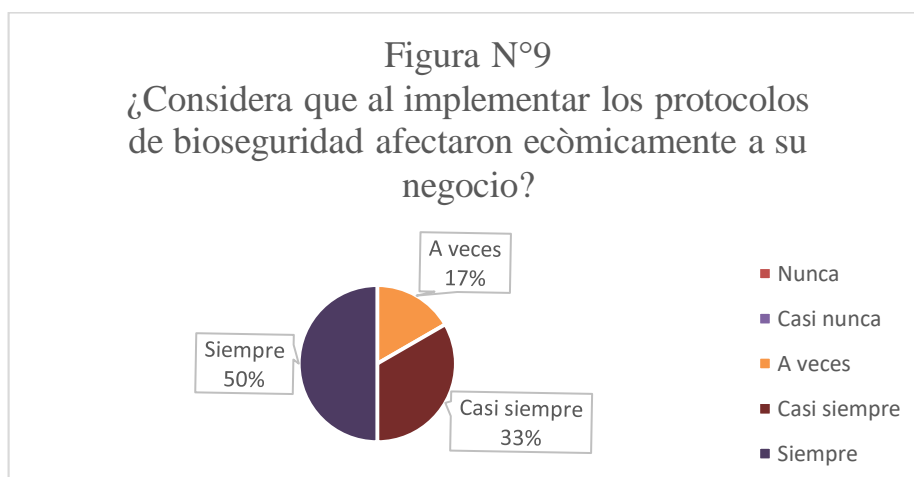
Tabla N°8, se tiene los siguientes resultados: que el 100% de los trabajadores encuestado afirman que siempre en la tienda Lupitel deben generarse reportes al momento de efectuarse a la venta o compra.

TABLA N° 09

*¿Considera que las ordenes de las compras se realizan por reportes del almacén?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 0          | 0%            |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 1          | 17%           |
| Casi siempre | 2          | 33%           |
| Siempre      | 3          | 50%           |
| TOTAL        | 6          | 100%          |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

## INTERPRETACIÓN:

Tabla N° 9, se tiene los siguientes resultados: que el 50% de los trabajadores encuestado afirman que siempre las ordenes de las compras se realizan por reportes del almacén. Por otro lado, el 33 % de los trabajadores casi siempre es importante y finalmente el 17% de los trabajadores concluyen que a veces.

### TABLA N° 10

*¿Considera que con la ayuda de la implementación de los inventarios su personal agilizará cualquier consulta de su cliente y ventas diarias?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 0          | 0%            |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 1          | 17%           |
| Casi siempre | 2          | 33%           |
| Siempre      | 3          | 50%           |
| TOTAL        | 6          | 100%          |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

## INTERPRETACIÓN:

Tabla N° 10, se tiene los siguientes resultados: que el 50 % de los trabajadores encuestado manifiestan que siempre la implementación de los inventarios su personal agilizará cualquier consulta de su cliente y ventas diarias. Por otro lado, el 33% de los trabajadores casi siempre y finalmente el 17% de los trabajadores concluye que siempre.

TABLA N° 11

*¿Considera que con el nuevo sistema de control de inventarios permitirá tener acceso oportuno y confiable de los precios actualizados de los productos en venta y a su almacén?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 0          | 0%            |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 1          | 17%           |
| Casi siempre | 0          | 0%            |
| Siempre      | 5          | 83%           |
| <b>TOTAL</b> | <b>6</b>   | <b>100%</b>   |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

Tabla N<sup>a</sup> 11, se tiene los siguientes resultados: que el 83% de los trabajadores encuestados manifiestan que siempre el nuevo sistema de control de inventarios permitirá tener acceso oportuno y confiable de los precios actualizados de los productos en venta y a su almacén. Por otro lado, el 17% restante afirma que a veces.

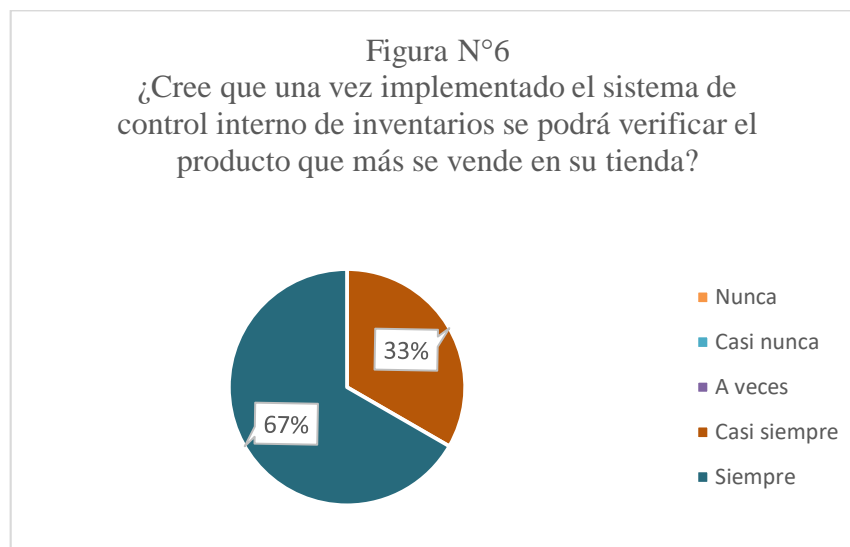
TABLA N° 12

*¿Cree que una vez implementado el sistema de control interno de inventarios se podrá verificar el producto que más se vende en su tienda?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 0          | 0%            |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 0          | 0%            |
| Casi siempre | 2          | 33%           |
| Siempre      | 4          | 67%           |

|       |   |      |
|-------|---|------|
| TOTAL | 6 | 100% |
|-------|---|------|

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

#### INTERPRETACIÓN:

Tabla N°12, se tiene los siguientes resultados: que el 67% de los trabajadores encuestado creen que siempre implementado el sistema de control interno de inventarios podrán verificar el producto que más se vende en la tienda y el 33% de los trabajadores restante afirman que casi siempre

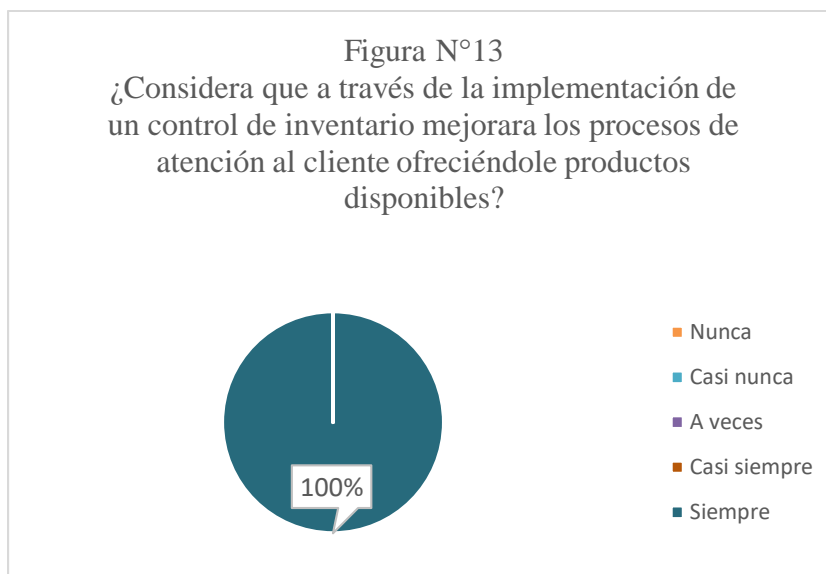
#### TABLA N° 13

*¿Considera que a través de la implementación de un control de inventario mejorara los procesos de atención al cliente ofreciéndole productos disponibles?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 0          | 0%            |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 0          | 0%            |
| Casi siempre | 0          | 0%            |

|         |   |      |
|---------|---|------|
| Siempre | 6 | 100% |
| TOTAL   | 6 | 100% |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

#### INTERPRETACIÓN:

Tabla N°13, se tiene los siguientes resultados: que el 100% de los trabajadores encuestado manifiestan que siempre a través de la implementación de un control de inventario mejorara los procesos de atención al cliente ofreciéndole productos disponibles.

TABLA N° 14

*¿Cree que al implementar un control de inventarios se podrá informa a los clientes sobre las promociones, descuentos al momento de realizar la transacción?*

| RESPUESTAS | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|------------|------------|---------------|
| Nunca      | 0          | 0%            |
| Casi Nunca | 0          | 0%            |
| A veces    | 0          | 0%            |

|              |          |             |
|--------------|----------|-------------|
| Casi siempre | 2        | 37%         |
| Siempre      | 4        | 67%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

#### INTERPRETACIÓN:

Tabla N°14, se tiene los siguientes resultados: que el 67% de los trabajadores encuestado afirman que siempre al implementar un control de inventarios se podrá informa a los clientes sobre las promociones, descuentos al momento de realizar la transacción. Por otro lado, el 13% de los trabajadores restante afirman que casi siempre.

TABLA N° 15

*¿Considera que el sistema de control le ayudara a tener un mejor conocimiento de los productos con los que se dispone?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 0          | 0%            |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 0          | 0%            |
| Casi siempre | 2          | 37%           |
| Siempre      | 4          | 67%           |
| <b>TOTAL</b> | <b>6</b>   | <b>100%</b>   |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

#### INTERPRETACIÓN:

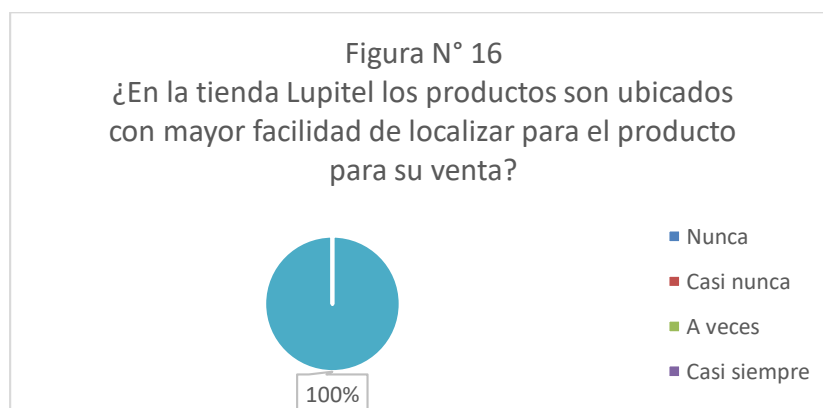
Tabla N°15, se tiene los siguientes resultados: que el 63% de los trabajadores encuestado manifiestan que siempre el sistema de control le ayudara a tener un mejor conocimiento de los productos con los que se dispone. Por otro lado, el 37% de los trabajadores restante afirman que casi siempre.

TABLA N° 16.

*¿En la tienda Lupitel los productos son ubicados con mayor facilidad de localizar para el producto para su venta?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 0          | 0%            |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 0          | 0%            |
| Casi siempre | 0          | 0%            |
| Siempre      | 6          | 100%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>6</b>   | <b>100%</b>   |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

#### INTERPRETACIÓN:

Tabla N°16, se tiene los siguientes resultados: que el 100% de los trabajadores encuestado consideran que siempre en la tienda Lupitel los productos son ubicados con mayor facilidad de localizar para el producto para su venta.

TABLA N° 17

*¿Considera que las ordenes de las compras se realizan de acuerdo a la necesidad del cliente?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 0          | 0%            |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 2          | 33%           |
| Casi siempre | 1          | 17%           |
| Siempre      | 3          | 50%           |
| <b>TOTAL</b> | <b>6</b>   | <b>100%</b>   |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

#### INTERPRETACIÓN:

Tabla N° 18, se tiene los siguientes resultados: que el 50% de los trabajadores encuestado manifiestan que siempre las ordenes de las compras se realizan de acuerdo a la necesidad del cliente. Por otro lado, el 33 % de los trabajadores mencionan que a veces y el 17% de los trabajadores concluye que siempre.

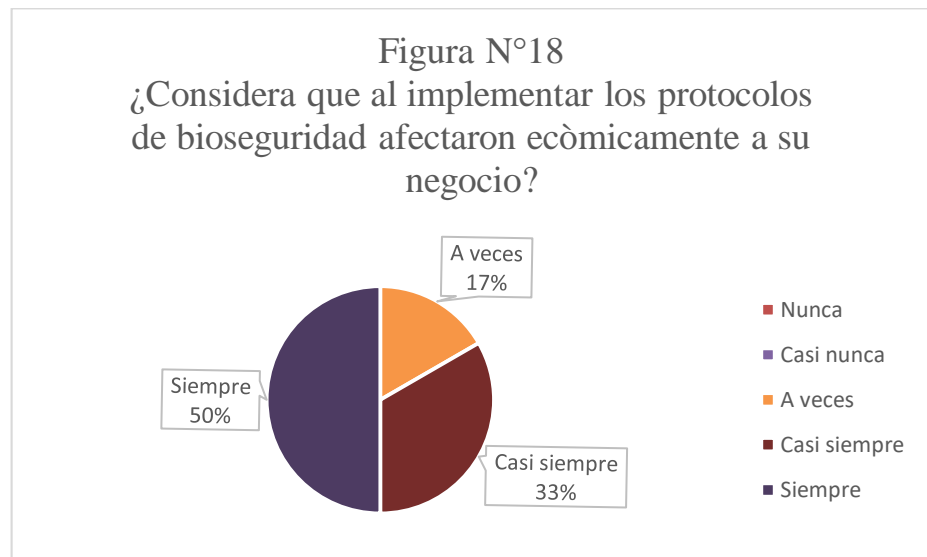
TABLA N° 18

*¿Considera que las ordenes de las compras se realizan por reportes del almacén?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 0          | 0%            |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 1          | 17%           |
| Casi siempre | 2          | 33%           |
| Siempre      | 3          | 50%           |
| <b>TOTAL</b> | <b>6</b>   | <b>100%</b>   |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.





**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

#### INTERPRETACIÓN:

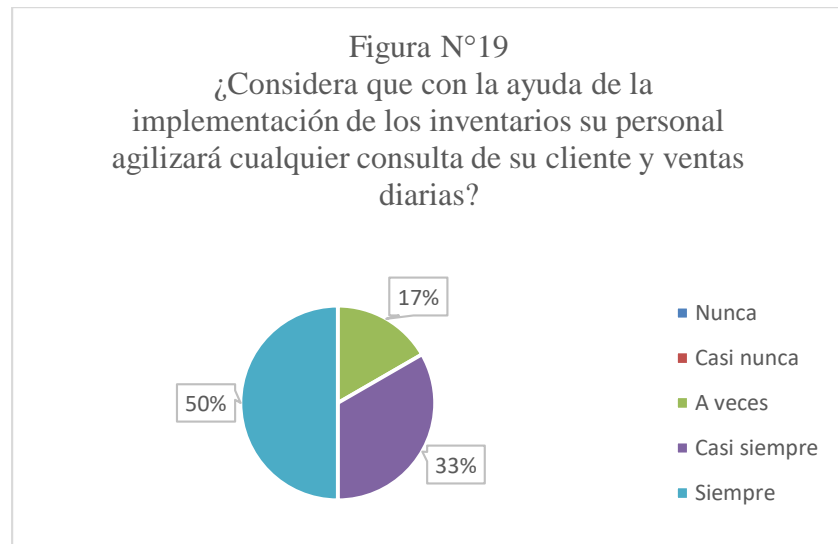
Tabla N° 18, se tiene los siguientes resultados: que el 50% de los trabajadores encuestado indican que siempre las ordenes de las compras se realizan por reportes del almacén. Por otro lado, el 33 % de los trabajadores casi siempre lo realizan de esa forma, pero el 17% de los trabajadores concluye que a veces.

**TABLA N° 19**

*¿Considera que con la ayuda de la implementación de los inventarios su personal agilizará cualquier consulta de su cliente y ventas diarias?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 0          | 0%            |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 1          | 17%           |
| Casi siempre | 2          | 33%           |
| Siempre      | 3          | 50%           |
| <b>TOTAL</b> | <b>6</b>   | <b>100%</b>   |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.



**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio.

#### INTERPRETACIÓN:

Tabla N° 19, se tiene los siguientes resultados: que el 50 % de los trabajadores encuestado indican que siempre la implementación de los inventarios su personal agilizará cualquier consulta de su cliente y ventas diarias. Por otro lado, el 33% de los trabajadores casi siempre y el 17% de los trabajadores restantes concluye que siempre.

#### TABLA N° 20

*¿Cree que con la implementación de un sistema de control de inventario ayudará a realizar el cálculo y proyección de la distribución y marketing de los productos que vende?*

| RESPUESTAS   | CANTIDADES | PORCENTAJES % |
|--------------|------------|---------------|
| Nunca        | 0          | 0%            |
| Casi Nunca   | 0          | 0%            |
| A veces      | 0          | 0%            |
| Casi siempre | 1          | 17%           |

|         |   |      |
|---------|---|------|
| Siempre | 5 | 83%  |
| TOTAL   | 6 | 100% |

**Fuente:** Base de datos de las variables de estudio

#### INTERPRETACIÓN:

Tabla N° 20, se tiene los siguientes resultados: que el 83% de los trabajadores encuestado manifiestan que siempre la implementación de un sistema de control de inventario ayudará a realizar el cálculo y proyección de la distribución y marketing de los productos que vende. Por otro lado, el 17% de los trabajadores restantes afirman casi siempre.

### 7. Análisis y discusión

De acuerdo a nuestros resultados obtenidos:

#### 1. Demostrar que un sistema de control de inventario mejorará las ventas de la tienda Lupitel, Cajamarca-2021.

- Según los resultados de la tabla N° 01, que el 100% de los colaboradores dependientes encuestado indican que nunca utilizan un sistema de control que permita el registro de ingreso y salida de mercadería, por otro lado, la tabla N° 11, el 83% de los encuestados exteriorizan que perpetuamente la implementación del sistema de control intrínsecamente en los inventarios consentirá poseer acceso pertinente y confidencial de los precios restablecidos de las mercancías en venta y a su almacén.

Donde este resultado coincide con **García, R. (2017)**, Perfecciono que preexiste considerable incomprensión universalmente en los espacios, fundamentalmente en el almacén, por motivo que la compañía transportaba exploraciones hinchados e inexistentes a procedencia de una maléfica administración, por otra parte, **Salinas, S. (2017)**: nos menciona que la empresa

cuenta con una correcta estructura orgánica, además que tiene asignadas funciones específicas para cada empleado, los cuales utilizan un sistema de control de inventario para supervisar los precios actualizados de cada producto para su venta de una manera más ágil.

Dada la información, estoy totalmente de acuerdo con los autores. Es fundamental contar con un sistema de control de inventario sobre todo tener al personal capacitado para desarrollar las actividades de la empresa de una manera más ágil. Llevando un buen registro de ingreso, salida de mercadería, pero con información existente, registrada diariamente de tal forma permitiendo a tienda mejorar sus ventas, poseer una plataforma confidencial de sus activos lo que derrama en una conservación económica con el diseño de la adquisición de providencias provechosas.

## **2. Determinar cuál es el método actual de control de inventario que utiliza la tienda Lupitel.**

- Según la tabla N° 04, el 100% de los trabajadores encuestado indican que siempre se debe implementar un sistema de información computarizado para los inventarios y en la tabla N° 15, el 63% de los trabajadores encuestado consideran que siempre el sistema de control le ayudara a tener un mejor conocimiento de los productos con los que se dispone.

Estos resultados están de acuerdo con **Gómez, R. (2016)**, Consiguiendo a finiquitar que el progreso del procedimiento de inventario corresponderá garantizar a la compañía una desvalorización de las fallas, las mencionadas se exteriorizan intrínsecamente del almacén y condescendiendo a la compañía poseer un cimiento confidencial en correspondencia a sus activos, lo cual provoca en una conservación monetaria., así mismo, esto se contrasta con el estudio de **Briones, M. y Vásquez, V. (2019)**, Con una consumación que los

patrimonios acaudalados con los que posee la compañía se localizan imperfectos, asimismo en deficiente estado, lo antes aludido corresponde ser por motivo que se suministra crecidamente de lo que requiere en ciertas mercancías o bienes, lo cual exterioriza que un bienhechor control de inventarios condesciende considerar e inspeccionar de condición considerada en el almacenamiento de mercadería, localizada en las bóvedas.

Concuero con los autores anteriormente mencionados al contar con un sistema de información computarizado para los inventarios porque ayudara a mejor el movimiento, la productividad de sus operaciones de la tienda también poder tener el conteo de los bienes almacenados con los que cuenta y así no comprar productos más de lo que necesita en algunos productos para que no se deteriore o en mal estado.

### **3. Interpretar si existe relación entre un control de inventarios y el producto de mayor rotación en la tienda Lupitel**

- Según la tabla N° 9, el 67% de los trabajadores encuestado creen que siempre la tienda da seguimiento óptimo a las existencias compradas en cuanto a número y calidad de la mercadería y en la tabla N° 12, el 67% de los trabajadores encuestado manifiestan que siempre se debe implementar el sistema de control interno de inventarios donde podrán verificar el producto que más se vende en la tienda.

Estos hallazgos se sostienen con **Acosta, Y. y Godoy, K. (2019)** Concluyo que el menoscabo de empleabilidad en sus contextos de su personal, por lo antes mencionado se finiquita que carece de cumplir con exteriorizar la contabilidad y las informaciones del inventario representados en unidades físicas, asimismo, escasean de asentar en efecto los kardex valorizados, por lo antes aludido no se

registran las existencias, por otra parte, **Infantes, C. (2019)**, Perfecciona parlamentar un individuo específico con el designio que perpetre el conducción de predicciones, con lo antes aludido conseguir amortiguar el impresión concebido por la diferenciación del mercado concerniente al inventario y escasea de coexistir descontrol en las obligaciones, menoscabo de adiestramientos reiteradas a los trabajadores dependientes de almacén con el designio de perfeccionar la fabricación de sus sistematizaciones.

Concuero con los autores anteriormente mencionados que es importante implementar, utilizar el sistema para poder dar seguimiento optimo a la cantidad de la mercadería compradas de tal forma permita revisar con mayor facilidad el producto que más demanda presente por parte de sus clientes para que la tienda invierta en ese producto con mayor prioridad.

#### **4. Detallar como un sistema de control de inventarios mejora el proceso de ventas de la tienda Lupitel.**

- Según la tabla N°13, el 100% de los trabajadores encuestado siempre consideran que a través de la implementación de un control de inventario mejorara los procesos de atención al cliente ofreciéndole productos disponibles y en la tabla N° 19, el 50 % de los encuestados consideran que con la ayuda de la implementación de los inventarios su personal agilizará cualquier consulta de su cliente y ventas diarias y en la tabla

Esto es confirmado en el trabajo de Ramírez, **R. (2019)** existe mala gestión del dinero en la inversión de los productos lo cual demora de atención al cliente ocasionando un descontrol en las atenciones y falta de capacitaciones periódicas a los encargados, esto se relaciona según lo expresado por **Guevara, J. y Ballardo, I. (2018)** En calidad de derivación yació que concurren deslices al instante de perpetrar el acaparamiento de la mercancía, ocasionando aplazamientos en correspondencia a los consumidores.

Coincidiendo con los autores, donde se puede afirmar que con la ayuda de procedimientos claros por parte de los vendedores y del almacén manejando el mismo sistema de control de inventario se podrá tener conocimiento de los productos con los que se dispone y no ocasionar retrasos en su despacho sino una atención más ágil con cada cliente.

## **8. Conclusiones**

- a. Dado los resultados encontrados de la tabla N° 11, el 83% de los encuestados indican que siempre el sistema de control de inventarios permitirá tener acceso oportuno y confiable de los precios actualizados de los productos en venta y en su almacén. Concluyendo que se ha logrado demostrar que la tienda Lupitel debe contar con un sistema de control interno para que sus actividades puedan realizarse de una manera fácil, permitirá medir la eficiencia y la productividad de la tienda.
- b. De acuerdo con la tabla N° 04, el 100% de los trabajadores encuestado indican que siempre se debe implementar un sistema de información computarizado para los inventarios. Se determina que la Tienda Lupitel no cuenta con un sistema de control interno que permita tener un adecuado control solo llevan sus anotaciones manualmente de venta diarias, por lo que dicha organización no puede llevar un control de sus actividades, ni verificación de la disponibilidad de sus productos en almacén, por lo cual presenta deficiencias en el desarrollo de las funciones de los trabajadores al momento de vender.
- c. Referente a la tabla N° 12, el 67% de los trabajadores encuestado manifiestan que siempre se debe implementar el sistema de control interno de inventarios en donde se podrá verificar el producto que más se vende en la tienda. Se concluye, que se pudo interpretar que es importante la implementación del sistema del control interno porque existirá control sobre los productos que más se venden, así poder comprar ese producto porque es el que generara más ganancia, sobre todo permitirá tener conocimiento de los otros productos para poder verificar si

genera ganancia o pérdida y que no exista faltantes de mercadería y/o deficiencias en sus ventas.

- d. En la tabla N° 13, el 100% de los trabajadores encuestado consideran que siempre a través de la implementación de un control de inventario mejorara los procesos de atención al cliente ofreciéndole productos disponibles. Se concluye que se logró detallar que el sistema de control de inventarios podrá mejorar el proceso de ventas, porque se podrá ofrecer a los clientes un producto de calidad que satisfaga sus necesidades, que cumplan con las exigencias del mercado, lo cual ayudará a que los vendedores puedan tener una relación directa con los clientes para una adecuada culminación de venta.



## 9. Recomendaciones

1. Se le recomienda a la tienda Lupitel implementar un sistema de control interno, para poder cotizar los productos disponibles y así incrementar las ventas lo cual generará mayores ganancias para el beneficio de la tienda, poder valorizar los bienes que posee, también dará seguridad razonable a la dueña para adquirir más mercadería y mantener su posicionamiento en el mercado.
2. Se sugiere a la tienda Lupitel la implantación de un control de inventario computarizado porque es de suma importancia para que realicen sus actividades de una manera eficiente para obtener información de sus movimientos en forma detallada, ordenada, sistemática, y aplicar el mismo procedimiento para el área de venta y almacén.
3. Para mejorar la implementación del sistema del control interno se recomienda una continua supervisión en donde se podrá saber que productos son vendidos más en un tiempo determinado lo cual generara más ingreso a la tienda y al incrementar el producto las ventas generan mayores ganancias para el beneficio de la tienda Lupitel.
4. Se propone implementar el sistema de control de inventario en la tienda porque mejorara las ventas, tener un buen control de proveedores, también disminuye las devoluciones deterioridad de productos, los pedidos son entregados a tiempo porque hay una mejor planificación por lo tanto el servicio al cliente es mucho mejor y el nivel de ventas va en aumento.

## **10. Implementación**

### **Descripción de la tienda:**

Lupitel. Es una tienda dedicada a la comercialización de accesorios de celulares, así como también a brindar servicio técnico, establecida en la ciudad de Cajamarca desde el 06 de junio del 2019, y posicionada en hasta la presente fecha, brindando a sus clientes un buen servicio y productos de calidad.

### **Reseña Histórica**

La tienda nace en el año de 2019, constituida con el nombre comercial Lupitel, y lograr una gran aceptación gracias a la acogida y confianza de sus clientes, y el buen servicio de sus trabajadores.

La tienda lupitel dedicada a la compra y/o venta de accesorios de celulares también ofrece servicio técnico, con su propietaria la Srta. Rosa Elizabeth Linares LLico. Ha venido creciendo exitosamente hasta la presente fecha y luego aumentar su mercadería, ha tenido un crecimiento económico sostenible. En la actualidad abarca como mayorista a un sector de ambulantes y tiene el objetivo de ser una tienda mayorista y reconocida a nivel de Cajamarca.

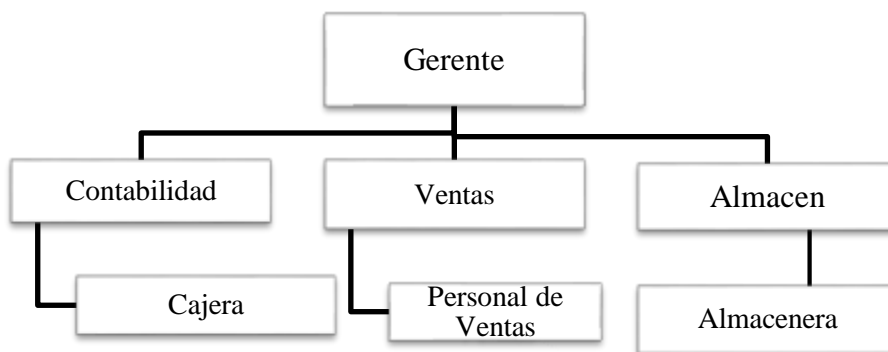
### **Objetivos:**

- Ofrecer accesorios de la mejor calidad al alcance del público general.
- Estar constantemente con los accesorios de moda.
- Ampliar el negocio para poder llegar a ser una más de las tiendas reconocidas como mayorista.
- Buscando tener variedad para cubrir las necesidades de los clientes.

## Organigrama

El presente organigrama esquematiza la estructura de la empresa, representando los organismos que la componen e indicando las relaciones jerárquicas que existen entre ellos. Este organigrama representa las diferentes componentes que constituyen la empresa con sus respectivos niveles jerárquicos; así mismos reflejos los diversos tipos de trabajo, especializados, que se realizan en la empresa debidamente asignados por área de responsabilidad.

Gráfico N° 1: Organigrama de la tienda comercial Lupitel



Fuente: Elaboración propia.

## Implementación de un sistema de Control de Inventarios

Este sistema es muy importante ya que permitirá tener un buen control del proceso de ventas y en almacén desde la recepción de la mercadería hasta la entrega del producto a los clientes.

Para dar inicio con la implementación se convocará a una reunión a todo el personal de la tienda Lupitel sobre el diseño del control interno a implantar, se dará a conocer y se creará las políticas, procedimientos y llenado de los formatos así mismo se repite lo que se pretende alcanzar con la implantación del diseño y la importancia de cumplir.

## Estructura

Para el área de almacén y ventas se implementó un sistema computarizado(Kardex) de la tienda Lupitel, que permita tener un control exacto de entradas y salidas de cada accesorio.

| Tienda LUPITEL       |     |       |        |             |          |               |          |        |       |          |        |       |
|----------------------|-----|-------|--------|-------------|----------|---------------|----------|--------|-------|----------|--------|-------|
| Kardex               |     |       |        |             |          |               |          |        |       |          |        |       |
| Fecha:               |     |       |        | Accesorio:  |          |               |          |        |       |          |        |       |
| Proveedor:           |     |       |        | Marca:      |          | Stock Maximo: |          |        |       |          |        |       |
| RUC:                 |     |       |        | Tipo:       |          | Stock Minimo: |          |        |       |          |        |       |
| Documento Probatorio |     |       |        | Descripcion | Entradas |               | Salidas  |        |       | Saldo    |        |       |
| Fecha                | Doc | Serie | Numero |             | Cantidad | Total         | Cantidad | C.Unit | Total | Cantidad | C.Unit | Total |
|                      |     |       |        |             |          |               |          |        |       |          |        |       |
|                      |     |       |        |             |          |               |          |        |       |          |        |       |
|                      |     |       |        |             |          |               |          |        |       |          |        |       |
|                      |     |       |        |             |          |               |          |        |       |          |        |       |
|                      |     |       |        |             |          |               |          |        |       |          |        |       |
|                      |     |       |        |             |          |               |          |        |       |          |        |       |
|                      |     |       |        |             |          |               |          |        |       |          |        |       |

El personal ya capacitado procederá al conteo de las existencias para ser ingresadas al sistema de inventarios y de esta forma dar el seguimiento. En la implementación del control interno es la determinación del stock de la mercadería y que es importante para la proyección de comprar mercadería.

El contador será la persona responsable de conservar y proteger los documentos del control, el cual se encargará de la existencia de los formatos y será la persona a la que deben de recurrir cuando las áreas de ventas, compra ya no cuenten con dichos formatos.

### **Registro del Kardex:**

1. El kardex será actualizado diariamente, con la finalidad de poder hacer comparaciones con existencias de productos, así como los registros de almacén, para evitar descuadres.
2. La gerencia solicitará dos veces al mes el kardex así revisar las operaciones generadas en ese periodo de tiempo.
3. Si se encuentran diferencias en dicha comparación se investigará el origen de las mismas y se deberá realizar el ajuste correspondiente, tendrá que ser autorizado por el contador.

### **Funciones:**

- Registrar las entradas y salidas de los accesorios diariamente.
- Verificar que los accesorios que llegan estén de acuerdo a los comprobantes correspondientes.
- Seleccionar los accesorios que viene en mal estado para poder hacer la respectiva devolución.
- Estar en constante comunicación con contabilidad sobre los reportes emitidos.
- Mantener informado a los dueños sobre los stocks de materia prima existente en el área.
- Las salidas de materia prima tienen que ser las que entraron primeras.

### **Políticas internas del área de ventas y almacén:**

- Ser puntual a la hora de ingresar al trabajo.
- Cumplir el manual de organización y funciones.

- Velar por que la mercadería este correctamente almacenada y ordenada de acuerdo a su categoría.
- Rechazar el ingreso de personas que no estén autorizadas en el área.
- Reportar semanalmente el stock de materia prima existente.

**Manual de procedimientos del Área De Ventas:**

| <b>Tienda LUPITEL</b>   |
|---|
| <b>Gerencia</b>   |
| <p><b>Procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerencia estará encargado de autorizar algún descuento que se puedan otorgar al cliente.</li> <li>- Responsable de prestar atención a los vendedores y controlar las ventas realizadas.</li> <li>- El área de ventas deberá llevar un adecuado control y análisis de las ventas.</li> <li>- El departamento de ventas debe mantener una relación directa con el almacén a fin de contar con suficiente mercadería para cubrir la demanda.</li> </ul> |

Si en la organización existe una deficiente administración de los inventarios afecta directamente a las diferentes áreas de la tienda lupitel:

- Área de ventas: no cuenta con la mercadería, se genera perdida de la clientela.
- Área de finanzas: si no se tiene dominio de inventarios puede llegar a la acumulación de inventarios innecesarios perjudicando a la estabilidad de la empresa.

|   |
|---|
| <b>Tienda LUPITEL</b>   |
| <b>Trabajadores de ventas</b>   |
| <b>Procedimientos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Encargado de organizar y guiar a los trabajadores de ventas correctamente en la atención al cliente.</li><li>– Encargado de atender y ofrecer a los clientes información sobre los productos.</li><li>– Controlar las ventas realizadas y reportar a gerencia.</li><li>– Revisión de reportes de ventas de los vendedores.</li><li>– Mantener la información del stock con el almacén actualizada.</li><li>– Responder a las consultas que se reciban por la página web de la tienda lupitel o WhatsApp.</li><li>– Acceso a la actualización de los precios.</li></ul> |

## **11. Agradecimiento**

Doy gracias a Dios por la vida que me permite día a día sonreír ante todos mis logros, los cuales son resultado de su ayuda, agradezco a mis padres Néstor Linares y Teresa Llico que gracias a sus esfuerzos esta meta está cumplida de ser profesional. Gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome y buscando lo mejor para mi persona; para ellos es el fruto de nuestro esfuerzo. También a mis hermanos, mejor amiga y pareja por su apoyo incondicional en todo momento.

Agradezco a la tienda Lupitel, por facilitarme la información necesaria para la realización del presente trabajo.

*“El éxito es siempre cuestión de perseverancia”*

Henry Ford



## 12. Referencias bibliográficas

### 12.1 Tesis:

- Acosta, Y. y Godoy, K. (2019) Control interno de inventarios en la empresa comercializadora de calzados M&M importaciones S.A.C. Tesis de titulación. Cajamarca: Universidad Privada del Norte. Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22500>
- Briones, M. y Vásquez, V. (2019) Incidencia del control interno de inventarios en el estado de resultados de la empresa unipersonal del sr. Jorge Esteban Yáñez Vigo. Universidad Privada del Norte. Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11605>
- García, M. (2017) Implementación de un sistema para el control de inventarios de la Empresa Comercializadora García Inojosa S.A de C.V. Informe final de titulación. Instituto Tecnológico de Colina, México. Obtenido de <http://hdl.handle.net/123456789/1202>
- Gómez, R. (2016) Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la empresa de construcción ingeniería sólida Ltda. En su investigación de titulación. Libre en Bogotá. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9170/proyecto.pdf>
- Guevara, E. (2018) Implementación de un sistema de control interno en los almacenes, para mejorar la gestión de inventario de la empresa seguridad industrial Guevara E.I.R.L. Universidad Privada del Norte. Lima. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21046>.

Infantes, C. (2019) Implementación de un sistema de control de inventarios para mejorar los procesos de almacenamiento en una empresa proveedora de sistema contra incendios. Tesis de titulación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10633>

Ramírez, R. (2019) Implementación de un sistema para el control de inventario y ventas de la tienda comercial de ropa novedades yohanny - talara; 2018. Tesis de titulación. Universidad Católica los Ángeles. Talara. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14248>

Rodríguez, C. (2018). El sistema de control interno en la gestión de las empresas constructoras del distrito de Cajamarca. Tesis de titulación. Universidad nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1963>

Salinas, S. (2017) Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios la Argelia de la ciudad de Loja. Tesis de titulación. Universidad de Loja. Ecuador. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10101/1/Tesis%20Lista%20Silvana.pdf>.

## **12.2 Libros**

Hornngren, C., Sundem, G., Elliot, J. (2000). Activos de larga vida y depreciación. En Introducción a la contabilidad financiera (pp.276-317) (626p.) (7a ed). México, D.F.: Pearson Prentice Hall. (C21336)

Barquero, L. (2013). “Manual práctico de control interno. Teoría y aplicación práctica” (1ed.). PROFIT Editorial. España, Barcelona.

Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control interno* (3 ed.). México, D.F: Pearson.

### 12.3 Páginas web:

Arbieto, S. (2020), El sistema de control interno y su importancia en el contexto del COVID-19. Recuperado de <https://desafios.pwc.pe/sistema-de-control-interno-importancia-covid-19/>

American Marketing Asociation. (2015). <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/el-marketing-y-sus-definiciones/>

Contraloría General de la República del Perú, 2016. Obtenido de [https://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTERNO\\_2016.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf)

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. Novena edición. McGraw-Hill. México

Duran, Y. (2012). *Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas*. Universidad de los andes, Mérida Venezuela.pp 55-78 obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>

Emprende Pyme,(2017) .Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/inventario>.

Instituto khipu. (2020). Obtenido de <https://blog.khipu.edu.pe/contabilidad/2020/01/29/la-importancia-de-las-ventas-en-la-empresa/>

Sierra y Acosta, J., Guzmán Ibarra, M. V., & García Mora, F. (2015). *Administración de almacenes y Control de inventarios*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1444/index.htm>

## **12, Anexos y apéndice.**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

**Anexo 2: Matriz de la operalización de las variables**

**Anexo 3. El cuestionario**

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| TÍTULO   | PROBLEMA   | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS   | OBJETO DE ESTUDIO                                   | METODOLOGIA   |
|--|--|---|---|---|---|
| <p>Implementación de un sistema de control de inventario y ventas de la tienda lupitel, Cajamarca - 2020 .</p> | <p>¿Cómo la implementación de un sistema de control de inventarios mejorara las ventas de la tienda Lupitel, Cajamarca-2021?</p> | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Demostrar que un sistema de control de inventario mejorará las ventas de la tienda Lupitel, Cajamarca-2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Detallar cuál es el método referente al control de inventario que utiliza la tienda Lupitel.</li> <li>2. Enumerar los principales conflictos que tiene la tienda lupitel al utilizar el método actual con respecto a su proceso de ventas.</li> <li>3. Detallar como un sistema de control de inventarios mejora el proceso de abastecimiento de la tienda Lupitel.</li> </ol> | <p>“La implementación de un sistema de control de inventario, mejorará las ventas de la Tienda Lupitel, mejorará los procesos relacionados al inventario y ventas.”</p> | <p>Control interno de inventarios</p> <p>Ventas</p> | <p><b>Tipo:</b></p> <p>Descriptivo de corte transversal</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>Experimental.</p> <p><b>Población- muestra:</b></p> <p>Los 06 trabajadores de la tienda Lupitel</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>La encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> |

**ANEXO 2: MATRIZ DE OPERALIZACION DE LAS VARIABLES**

| <b>Variable</b>   | <b>Definición</b>  | <b>Definición Operacional</b>   | <b>Dimensión</b>           | <b>Indicadores</b>                      | <b>Ítems</b>   |
|---|--|---|----------------------------|---|--|
| <b>Variable independiente</b><br><br>Control interno de los inventarios | Según <b>Santillana, J. (2015)</b> , es el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una organización. | Mediante el empleo de la escala valorativa de 20 ítems la aplicación del control interno de los inventarios en las ventas de la tienda Lupitel, | Ambiente de Control        | Registro de operaciones                 | 1. ¿En la tienda Lupitel cuentan con personal directo para el almacenamiento de su mercadería?<br>2. ¿Utilizan un sistema de control para el registro de ingreso y salida de mercadería?                               |
|   |  | Cajamarca-2020, a través de sus dimensiones, el ambiente de control, control de riesgos de almacén,   | Evaluación de riesgos      | Control de riesgos de almacén           | 3. ¿En la tienda Lupitel su almacén cuenta con la infraestructura adecuada para almacenar su mercadería?<br>4. ¿Considera Ud. importante verificar la mercadería al momento de su ingreso y salida del almacenamiento? |
|   |  |   | Actividades de control     | Cumplimiento de normas y procedimientos | 5. ¿La gerencia ha establecido estrategias, políticas y/o metodologías para gestionar su almacén?<br>6. ¿En la tienda Lupitel se cumplen las políticas y reglas que gestionan su almacén?                              |
|   |  |   | Información y comunicación | Sistema de información                  | 7. ¿Considera necesario implementar un sistema de información computarizado para los inventarios?  |

|   |   |   |   |                                |  |
|---|---|---|---|--------------------------------|--|
|   |   | cumplimiento de normas y procedimientos.  |   |                                | 8. ¿Se genera reportes en el momento de efectuarse la venta, compra para la toma de decisiones del propietario?  |
|   |   |   | Supervisión y seguimiento                           | Supervisión de los productos   | 9. ¿Ud. Cree que la tienda da seguimiento óptimo a las existencias compradas en cuanto a número y calidad de la mercadería?<br>10. ¿La tienda Lupitel verifica la documentación y que su mercadería este en buen estado?   |
| <b>Variable Dependiente</b><br><br>Ventas | Según ( <b>American Marketing Asociation,2016</b> ), es la acción y efecto de vender (traspasar la propiedad de algo a otra persona tras el pago de un precio convenido). | Mediante el empleo de la escala valorativa de 20 ítems la aplicación del control interno de los inventarios en las ventas de la tienda Lupitel, Cajamarca-2020, a través de su dimensión, medición del desempeño de | Medición del desempeño de operaciones de las ventas | Manejo de proceso de venta     | 11. ¿Considera que con el nuevo sistema de control de inventarios permitirá tener acceso oportuno y confiable de los precios actualizados de los productos en venta y a su almacén?<br>12. ¿Cree que una vez implementado el sistema de control interno de inventarios se podrá verificar el producto que más se vende en su tienda? |
|   |   |   |   | Calidad de atención al cliente | 13. ¿Considera que a través de la implementación de un control de inventario mejorara los procesos de atención al cliente ofreciéndole productos disponibles?<br>14. ¿Cree que al implementar un control de inventarios se podrá informa a los clientes sobre las promociones, descuentos al momento de realizar la transacción?     |

|  |  |                            |  |  |   |
|--|--|----------------------------|--|--|---|
|  |  | operaciones de las ventas. |  | Mejor organización de las ventas       | <p>15. ¿Considera que el sistema de control le ayudara a tener un mejor conocimiento de los productos con los que se dispone?</p> <p>16. ¿En la tienda Lupitel los productos son ubicados con mayor facilidad de localizar para el producto para su venta?</p>  |
|  |  |                            |  | Ordenes de compras detalladas          | <p>17. ¿Considera que las ordenes de las compras se realizan de acuerdo a la necesidad del cliente?</p> <p>18. ¿Considera que las ordenes de las compras se realizan por reportes del almacén?</p>  |
|  |  |                            |  | Mejor operacionalización en las ventas | <p>19. ¿Considera que con la ayuda de la implementación de los inventarios su personal agilizará cualquier consulta de su cliente y ventas diarias?</p> <p>20. ¿Cree que con la implementación de un sistema de control de inventario ayudará a realizar el cálculo y proyección de la distribución y marketing de los productos que vende?</p> |



### ANEXO 3: CUESTIONARIO

Estimada (Sra.), soy egresada de la de la universidad San Pedro facultad de ciencias económicas y ciencias administrativas y estoy realizando una investigación con el propósito de recabar información sobre la Implementación de un Sistema de Control Interno de Inventarios, para mejorar las ventas de la tienda Lupitel, Cajamarca - 2020, el presente cuestionario, es de carácter reservado y podrá responder con total confianza y seguridad, por lo que se le pide a Ud. elegir y marcar con un aspa (X) la alternativa que considere pertinente. Su aporte será de suma importancia para este trabajo de investigación.

#### Parte I: Datos generales

Nombre del trabajador : \_\_\_\_\_  
DNI : \_\_\_\_\_  
Cargo : \_\_\_\_\_

#### Parte II: Escala de valores

|       |            |         |              |         |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |

| N° | ÍTEMS   | Escala de valores |   |   |   |   |
|----|---|-------------------|---|---|---|---|
|    |   | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | ¿En la tienda Lupitel cuentan con personal directo para el almacenamiento de su mercadería? |                   |   |   |   |   |
| 2. | ¿Utilizan un sistema de control para el registro de ingreso y salida de mercadería?         |                   |   |   |   |   |

|     |   |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 3.  | ¿En la tienda Lupitel su almacén cuenta con la infraestructura adecuada para almacenar su mercadería?   |  |  |  |  |  |
| 4.  | ¿Considera Ud. importante verificar la mercadería al momento de su ingreso y salida del almacenamiento?   |  |  |  |  |  |
| 5.  | ¿La gerencia ha establecido estrategias, políticas y/o metodologías para gestionar su almacén?  |  |  |  |  |  |
| 6.  | ¿En la tienda Lupitel se cumplen las políticas y reglas que gestionan su almacén?   |  |  |  |  |  |
| 7.  | ¿Considera necesario implementar un sistema de información computarizado para los inventarios?  |  |  |  |  |  |
| 8.  | ¿Se genera reportes en el momento de efectuarse la venta, compra para la toma de decisiones del propietario?  |  |  |  |  |  |
| 9.  | ¿Ud. Cree que la tienda da seguimiento óptimo a las existencias compradas en cuanto a número y calidad de la mercadería?  |  |  |  |  |  |
| 10. | ¿La tienda Lupitel verifica la documentación y que su mercadería este en buen estado?   |  |  |  |  |  |
| 11. | ¿Considera que con el nuevo sistema de control de inventarios permitirá tener acceso oportuno y confiable de los precios actualizados de los productos en venta y a su almacén? |  |  |  |  |  |
| 12. | ¿Cree que una vez implementado el sistema de control interno de inventarios se podrá verificar el producto que más se vende en su tienda?                                       |  |  |  |  |  |
| 13. | ¿Considera que a través de la implementación de un control de inventario mejorara los procesos de atención al cliente ofreciéndole productos disponibles?                       |  |  |  |  |  |
| 14. | ¿Cree que al implementar un control de inventarios se podrá informa a los clientes sobre las promociones, descuentos al momento de realizar la transacción?                     |  |  |  |  |  |

|     |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 15. | ¿Considera que el sistema de control le ayudara a tener un mejor conocimiento de los productos con los que se dispone?   |  |  |  |  |  |
| 16. | ¿En la tienda Lupitel los productos son ubicados con mayor facilidad de localizar para el producto para su venta?  |  |  |  |  |  |
| 17. | ¿Considera que las ordenes de las compras se realizan de acuerdo a la necesidad del cliente?   |  |  |  |  |  |
| 18. | ¿Considera que las ordenes de las compras se realizan por reportes del almacén?  |  |  |  |  |  |
| 19. | ¿Considera que con la ayuda de la implementación de los inventarios su personal agilizará cualquier consulta de su cliente y ventas diarias?                                 |  |  |  |  |  |
| 20. | ¿Cree que con la implementación de un sistema de control de inventario ayudará a realizar el cálculo y proyección de la distribución y marketing de los productos que vende? |  |  |  |  |  |

Gracias por su Colaboración

Anexo 4: Población – muestra encuestada

| <b>Nombre</b>                    | <b>DNI o pasaporte</b> | <b>Cargo</b>           |
|----------------------------------|------------------------|------------------------|
| Rosa Elizabeth Linares LLico     | 47321353               | Propietaria            |
| Elmer Linares LLico              | 42548356               | Contador               |
| Segundo Wilfredo Moreno Z.       | 45543084               | Técnico de celulares   |
| Esther Linares LLico             | 40629948               | Cajera                 |
| Yoselin Llanos Linares           | 73236984               | Vendedora              |
| Cintha Alejandra Alonso Cisneros | G38851651              | Vendedora y almacenera |

*Fuente:* Elaboración propia