



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Propuesta de un control sistemático de inventarios para
promover las ventas de la Empresa Corporación García E.I.R.L
Talara 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller en Administración**

AUTORA:

Huamán García, Fanny (ORCID: 0000-0001-7531-6323)

ASESORES:

Mg. Susuy Chambergo, Ericka Julissa (ORCID: 0000-0003-0744-0052)

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000- 0001- 5815 -6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Organizacional

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios por permitirme tener paciencia y al mismo tiempo haberme dado la sabiduría a lo largo de mi vida, a aquellos que me dieron la vida, mis progenitores Francisco Huamán García y Celestina García Coello a ellos les agradezco por todo el apoyo ofrecido a lo largo de mi vida. Así mismo por la oportunidad de poder convertirme en una profesional, demostrándome siempre su cariño y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, antes que nada, por permitirme llegar hasta este hito de mi formación profesional. Brindándome la salud para lograr mis objetivos, por mostrarme que, con humildad, paciencia y sabiduría se pueden lograr grandes cosas y a los docentes, encargados de guiar mi desarrollo como profesional y que durante el desarrollo de mi proceso de formación aportaron en mí, sus conocimientos, experiencias.

Índice de Contenido

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de Tablas.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo de la investigación:.....	9
3.2. Diseño de la investigación:.....	9
3.3. Variables y operacionalización.....	10
3.4. Población, Muestra:.....	10
3.5.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	12
3.6. VALIDEZ.....	12
3.7. CONFIABILIDAD.....	12
3.8. PROCEDIMIENTO.....	13
3.9. METODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	13
3.10. ASPECTOS ÉTICOS.....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	44

Índice de Tablas

Tabla 1: Población.....	12
Tabla 2: Muestra	12
Tabla 3: Estado de posicionamiento del sistema.....	34
Tabla 4: Matriz de Operacionalización de Variables.....	33
Tabla 5: Matriz de Operacionalización de Variables.....	34
Tabla 6: Matriz de Consistencia.....	35

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer un control sistemático de inventarios para promover las ventas en la empresa Corporación García E.I.R.L, Talara 2019. En la cual la investigación se basa principalmente en la teoría de Martínez, (2016), la misma que indica que el Control Interno son esfuerzos constantes por obtener un conglomerado de acciones que ayuden a llevar un estricto control interno a las tareas realizadas por la empresa, para encontrar respuesta a dichos problemas con la implementación de este sistema que permita aumentar y mantener un sistema de control interno en a cualquier organización para cumplir con mayor facilidad sus objetivos. El tipo de estudio fue aplicado según la finalidad, en al cual es descriptiva y explicativa según la temporalidad; a través de un diseño no experimental, en la cual su población total fue de 100 colaboradores, en cuanto a las técnicas de recolección de datos, fueron encuestas aplicadas a los colaboradores también se realizó una entrevista en la cual es aplicada a Gerente General de la Empresa. se concluyó que con la propuesta de un control sistemático de inventarios para promover las ventas serias beneficioso para la empresa.

Palabras claves: Control sistemático, rentabilidad, estrategia, cliente.

ABSTRACT

The purpose on this research work is to propose a systematic inventory control to promote sales at the García EIRL Corporation, Talara 2019. In which the research is based mainly on Martínez's theory (2016), the same that indicates that the Internal Control are constant efforts to obtain a conglomerate of actions that help to carry out a strict internal control to the tasks performed by the company, to find an answer to these problems with the implementation of this system that allows to increase and maintain a control system internal to any organization to more easily achieve its objectives. The type of study was applied according to the purpose, in which it is descriptive and explanatory according to temporality; Through a non-experimental design, in which its total population was 100 employees, in terms of data collection techniques, surveys were applied to the collaborators. An interview was also conducted in which it is applied to the General Manager of the Company. It was conclude that with the proposal of a systematic inventory control to promote serious sales beneficial to the company.

Keywords: Systematic control, profitability, strategy, customer

I.INTRODUCCIÓN

A nivel internacional según Camacho *et al.* (2017) manifiestan que un adecuado sistema de control puede lograr un adecuado funcionamiento en las empresas y de esta manera lograr ver cuáles serían las problemáticas por mejorar y así permitirle controlar y realizar una administración de manera eficaz y eficiente en los recursos desde el inicio de la creación de nuevas organizaciones hasta de visualizar la necesidad de contar con los controles y exámenes de las diversas operaciones donde los individuos participen del sistema.

Así mismo, El instituto empresarial (2016) explica que las diversas operaciones son de una gran relevancia en una organización y más aún si se trata de instituciones en sectores privados o estatales ya que es ahí en donde se tienen variedad de funciones y responsabilidades en el ámbito administrativo como en el financiero, de tal sentido que estas deben ser controladas y supervisadas al tratarse así de fondos que provengan del estado.

Por otro lado, La Contraloría General de la República (2016) manifiesta que un control interno se basa en un procedimiento dinámico e integrado de dirección, puesto en marcha por el manejo mutuo de los administrativos y servidores de la organización, para si dar batalla a los posibles riesgos y al mismo tiempo otorgar una seguridad razonable de poder alcanzar los objetivos.

Hoy en día vemos el mundo cada vez más globalizado y cambiante, donde nuevas empresas nacen cada día de las cuales, la gran mayoría no logran mantenerse en el tiempo, puesto que un mundo tan competitivo como el actual el innovar sistemas en que brinden más control en sus ventas sea fundamental para destacar que la competencia debido a que de lo contrario quedaríamos rezagados lo cual significaría el fracaso como organización. El presente trabajo ha sido desarrollado tomando en cuenta todo lo anterior, de esta manera buscamos analizar el impacto que tendría un cambio en los sistemas de gestión de almacenes en nuestro público, además el cambio en las organizaciones interviene con el objetivo de adaptarse al aflujo de nuevas tecnologías; nuevos

métodos de trabajo; socializar con los demás y obtener formas innovadoras formas de hacer negocios.

Un manejo control de inventarios organizacional sentará sólidas bases para la conversión de las estrategias, sistemas, tecnologías y los recursos humanos con el objetivo de reorientar la estructura con respecto al cumplimiento de dichos objetivos, permitiendo aumentar su rendimiento y sobre todo garantizar una mejora continua en el contexto actual de la propuesta con la finalidad de tener un crecimiento en las ventas.

Así mismo en la empresa Corporación García E.I.R.L. se han detectado múltiples fallos en el proceso de ventas, siendo los más resaltantes la ausencia de productos a la hora del despacho lo cual genera un gran malestar en los clientes y si a esto le sumamos el tiempo de espera entre cliente y cliente el problema se agrava, tomando lo anterior como base para un cambio, decidimos tomar medidas al respecto, entre las cuales se tiene con contar con un software para tener mayor control en los almacenes con el fin de agilizar estos cuellos de botella.

A continuación, se presenta el problema general: ¿Cuál es la propuesta óptima para un control sistematizado que promover las ventas en la empresa “Corporación García E.I.R.L?”, Por lo tanto, los problemas específicos tenemos ¿Cuál es el proceso actual de la empresa Corporación García E.I.R.L.”? ¿Cómo se realiza el control de inventarios en la empresa Corporación García E.I.R.L.”? ¿Qué software es adecuado para un correcto control de inventarios? Y por último tenemos ¿Cuál es el plan de acción para la implementación un nuevo sistema de control en la empresa?

La investigación presenta una justificación según Llacchua *et al.* (2016) explican que el diseño de un sistema de comercialización es la necesidad de cambiar sus modelos de gestión, la forma de pensar, tomando en cuenta el centro de atención de las organizaciones que facilite un análisis sistemático de la relación de su organización en el entorno de los logros que se puedan esperar del sistema diseñado para las empresas.

Por otro lado, Vásquez (2016) manifiesta que la Implementación de un Sistema para promover las ventas reduce los gastos administrativos y por ende permite recaudar datos más confiables y oportunos, facilitando así que la toma de decisiones sea más dinámica para los sistemas de información con proceso de comercialización de las empresas.

Así mismo, La Escuela Management (2016), manifiesta los modelos más comunes del Control sean más factibles como la efectividad en el transformación productiva de los colaboradores y el compromiso de todo el equipo; como modelo principal tenemos el método transaccional cumple su función de la forma de relación entre empleados y líder; por lo tanto el Modelo de Contingencia brinda mayores beneficios en momentos de relevancia, como modelo situacional es responsable de dirigir un grupo de personas u organización dependiendo del contexto y el grado de sus trabajadores lo cual puede lograr sus objetivos.

De acuerdo Arceda, (2015) Indica que la administración contable de instrucciones se da por medio de un manual que realice un control interno, estableciendo de esta manera mejorar y cumplir eficientemente, así mismo la importancia de contar con este sistema va a permitir ayudar con la detección adecuada de su aplicación de medidas correctivas hacia las empresas.

Seguidamente Mamani (2015) manifiesta que una gestión de Inventarios, es ineficiente, debido a que las directivas, reglas y políticas, no se están operando de forma adecuada trayendo consigo errores en los procedimientos y falta de cumplimiento en los objetivos planteados.

Presenta una justificación con el fin de agilizar el proceso de ventas en la empresa corporación García E.I.R.L. es fundamental aplicar un software de control de almacenes para obtener una mejor gestión control en las ventas, obteniendo así un mayor beneficio y la contingencia de obtener mayores superioridades e incrementar la organización de la empresa evaluando si existe una verdadera compatibilidad al mejorar el libro de ventas diario, habiendo un mayor control en cuanto a sus productos lo cual les facilitaría la toma de decisiones a dicha empresa.

Por ello, es importante innovar que la implementación de un software para mejorar el control de los inventarios en la Empresa Corporación García E.I.R.L en la ciudad de Talara lo cual implica un cambio organizativo.

Así mismo como objetivo general presenta: Proponer un control sistematizado de inventarios para promover las ventas dentro de la empresa Corporación García E.I.R.L de la ciudad de Talara 2019, mientras que los objetivos específicos: (a) Diagnosticar el proceso de ventas en la empresa Corporación García E.I.R.L de la ciudad de Talara, (b) Análisis del proceso de control de inventarios en la Cooperación García E.I.R.L de la ciudad de Talara 2019. (c) Diseñar e implementar un software para el control de inventarios en la corporación gracia E.I.R.L de la ciudad de Talara 2019. (d) Elaborar un plan de acción para la implementación de un nuevo sistema de control en la empresa Corporación García E.I.R.L.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional Cruz (2017) manifiesta “El control de inventarios” provee una lista ordenada, detallada y valorada de los recursos de la empresa, como factor principal el control de costes y la rentabilidad de tal forma agrupando los que son valorados, por lo cual deben mostrar un valor económico para que formen parte del patrimonio de la empresa.

De acuerdo, Díaz (2017) plantea que el “Control” es valorizando aplicar métodos correctivos, de la forma que desarrolle con lo planeado donde las actividades y operaciones de una empresa, requieran actividades de producción, distribución que son rígidas para el control para mejorar a las empresas.

Así mismo, Ángel (2016) manifiesta que la venta es un acto mercantil de un producto que cambia mediante una contraprestación económica, para así las empresas logren tener cuenta el total de ventas netas, ya sea en efectivo o a crédito de manera que se obtenga el rendimiento económico de la empresa.

Por otro lado, Luis (2015) manifiesta que una dirección de ventas es como establecimientos en lo cual genera de muchas estrategias, fijaciones ya sea de un control de planes en cuanto a las ventas tendentes de su consecución de la empresa, siendo acordes de marketing para proponer una posición ya sea en el mercado en la cual implique una gestión de inventarios eficaz como recurso principal de las organizaciones.

Seguidamente Andreu *et al.* (2015) manifiestan que un buen sistema de Información es aquel conjunto formal de técnicas para obtener una estructurada en base a las necesidades de cada organización en los cuales se recopila, elabora y distribuye la información necesaria para cada organización.

De acuerdo con Mateo (2016) en su investigación Planificación y gestión de operaciones en sistemas logísticos de una distribución, tiene como principal objetivo plantear una herramienta de gestión que mejore la eficiencia en la

programación de diversas operaciones, así mismo se concluye que se emplearon modelos logísticos, con la finalidad de tener una coordinación e integración en la toma de decisiones ya sea para los diferentes niveles de la cadena de suministros.

De acuerdo con Maximiliano (2016) en su investigación de gestión de operaciones en sistemas logísticos, tiene como objetivo plantear una herramienta de gestión para la programación de operaciones de logística, Se concluye que se emplearon toma de decisiones en los diferentes niveles de la cadena de suministros los que resolvieron diversos problemáticas.

Así mismo con Santiago (2015) en su investigación propuesta de gestión de inventario para la empresa, tiene como objetivo promover adecuadamente los productos necesarios en la empresa. Así mismo se concluye que al poder contar con este servicio donde cada colaborador pueda visualizar todos los registros de los productos ya sea egresos, egresos y devoluciones en el mismo sistema

Por otro lado, Misari (2012) de la tesis titulada el control interno de inventarios y la gestión en las empresas de calzado en el distrito de Santa Anita tiene como objetivo determinar la implementación de un Sistema de Control Interno en el inventario , por lo que se concluye que el control interno es un factor clave para lograr un adecuado manejo corporativo en el negocio, pues proporciona la seguridad respecto al logro de los objetivos y metas trazadas se constituyendo así como aquel pilar que lo sostienen y resguardan los recursos y bienes de la empresa.

Según el autor Rio (2016) define que los registros de productos es la se basa en documentar en las transacciones de ventas, que se generan en el negocio por medio de un sistema, los que serán sometidos a una previa revisión.

Por consiguiente, González (2017) indica que el establecimiento de un producto es el proceso por medio en que el procedente de la fuente de un suministro tiene la finalidad de ser clasificados, controlados e introducidos a una buena gestión y control.

Así mismo, Medina (2015) manifiesta que los proveedores son aquellas personas que brindan bienes y servicios tales como maquinaria, materia prima, servicios de limpieza, etc.; por lo que el proceso debe ofrecer calidad teniendo un impacto positivo en la productividad de la organización misma.

Por otro lado, López (2016) nos dice que el control de calidad es la especialización y el incremento en la complejidad de los procedimientos de la producción y la introducción de la economía con el objetivo de ganar competencia y reducir precios.

De acuerdo, Wendy (2018) manifiesta que la gestión en el micro empresas tiene como objetivo principal plantear propuestas tecnológicas para brindar una atención más rápida a sus clientes. Asimismo una buena disposición de dar un buen servicio al cliente tiene beneficios mejorar la imagen, la rentabilidad y mantener el posicionamiento en el mercado.

Po otro lado, Daniela (2018) plantea que la calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, tienen como principal objetivo determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. En conclusión existe una entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, lo que significa que si aumenta la calidad del servicio se va a proceder a aumentar la satisfacción al cliente y viceversa.

Seguidamente, Sulay (2015) explica la gestión de marketing y satisfacción de los clientes de la empresa peruana S.A. en Tarapoto, con el objetivo establecer la relación entre la gestión de marketing ,donde la problemática entorno local se ha percibido que la economía impulsada por el sector construcción en la ciudad de Tarapoto ha permitido que diferentes empresas salgan a flote en cuanto al rubro de venta de materiales para la construcción, siendo uno de ellos la empresa como conclusión la empresa debe efectuar un comparativo entre otras organizaciones para que alcance un nivel alto de eficiencia y eficacia .

Por otro lado, Navarro (2018) nos dice que una gestión estratégica y la influencia en el nivel de ventas en la empresa amoblamientos integrales Perú s.a.c. en lima tiene como propósito investigar si existe relación entre las ventas y la gestión estratégica, como conclusión se tiene plantear un diseño en base a una planificación, que incluya un estimado de ventas al contado y al crédito, mediante un flujo de caja.

Así mismo, Campos *et al.* (2018) manifiesta el nivel de ventas consiste en el número de ventas necesario para que la empresa comience a dar resultados positivos, es decir, beneficios. Para ello es necesario determinar los gastos que hay que cubrir y establecer una cifra de ingresos que sufrague esa cifra de gastos calculada. Por otra parte, el presupuesto de ventas consiste en un informe que debe utilizar la magnitud volumen de ventas como eje principal para poder planificar la estrategia de la empresa en el futuro.

Por otro lado, el autor Sánchez (2018) manifiesta que para mantener los productos se requiere de un modelo de gestión que defina los programas de mantenimiento ya sean estas actividades periódicas con la finalidad de mejorar la efectividad de estos, con tareas que son necesarias y oportunas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de la investigación:

El autor Muñoz (2015) define a la metodología como aquella que abarca un estudio de métodos. Por las características del trabajo logra ser de tipo descriptiva – explicativa. ya que vamos a recoger información para describir un servicio novedoso y original de la empresa Corporación García E.I.R.L para alcanzar con el nivel de herramientas de una implementación que cuente con un sistema de software para perfeccionar con los procesos de ventas.

Su principal objetivo es determinar el diseño e implementar un software para control de inventarios con el objetivo de mejorar con el proceso de ventas en la Empresa Corporación García E.I.R.L de la ciudad de talara 2019, Además la investigación se plantea a realizar una gestión de inventarios del cambio con el fin de innovar con el nuevo sistema.

3.2. Diseño de la investigación:

Según Klaus (2015), nos manifiesta que un proceso abarca por etapas establecidas de antemano. Es decir que aparecen resumidas en el plan del procedimiento que abarca a la investigación científica como algo más que el desarrollo y el afán de técnicas para obtener datos.

La investigación realizada es no experimental y de tipo descriptivo, por el llevará a cabo mediante una encuesta aplicada a los colaboradores, para determinar la propuesta de un control sistemático de inventarios para así promover las ventas en la Empresa Corporación García E.I.R.L de la ciudad de Talará.

3.3. Variables y operacionalización

Las variables que se estudian en esta investigación son:

V1: Control de inventario

Cruz (2018) manifiesta que un control puede resultar ser complejo por la cantidad de operaciones que se pueden realizar ya sea de compra y venta. Así mismo, es importante señalar, que un buen control de inventarios va a permitir que las empresas puedan abastecerse y así estar en la capacidad de atender la demanda.

V2: Ventas

Martínez (2018) nos dice que las ventas son aquellas que constituyen una herramienta fundamental en las empresas ya que particularmente las empresas enfocadas en sus clientes se encuentran en constante desarrollo de las y la experiencia relacionada con ellos, ya que ayudan a mantener las relaciones con los clientes.

3.4. Población, Muestra:

Población:

Según Carrillo (2015) lo define como un grupo constituido por diversos individuos, objetos y elementos los que se pueden presentar cual sea constituida por un determinado o limitado número de elementos como la población o universo de investigación por lo cual refiere a personas, instituciones con el fin de determinar el estudio.

La población del estudio en la investigación está constituida en 20 Colaboradores entre los 15 y 50 años de edad de la respectiva organización Corporación García E.I.R.L en la ciudad de Talará.

Tabla 1:*Población*

Colaboradores	Cantidad
Jefe de ventas	1
Asistentes de ventas	19
TOTAL	20

Elaboración Propia

Muestra:

Carlos Manterola (2017) Argumenta que la Muestra es aquel conjunto que está sujeto a la población sujetos de la población, por otro lado, el número de estos representan numéricamente al total de la población.

Debido a que la población de clientes de la empresa corporación García E.I.R.L en los cual aplicara la muestra en la totalidad de los 20 consumidores, utilizando la muestra censal.

Tabla 2:*Muestra*

 JEFES DE VENTAS (Jonás Pérez Ruiz, Rosa Jiménez Estrada)

Asistentes de Vetas

Jonás Sánchez Pasache	Fanny Huamán García	Heydy Alburquerque Ruiz
Ronal zapata Reto	Rosa Talledo Prado	Armando estrada palacios
Susana García Ruiz	Elvira torres palacios	Alfonso Huamán prado
Rosa Palacios Estrada Juana Romero García	María castillo Sánchez Jimena García García	Thalía Ramírez delgado Daniela Collantes Girón
Roberto Ruiz Sánchez	Maley estrada Ruiz	Angi castro Alvares

 Elaboración Propia

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Martínez (2015), manifiesta que las diversas técnicas e instrumentos explican la finalidad diseñar método; hacia las estrategias empleadas para alcanzar la información requerida y así construir de igual modo, en que se proporciona instrumentos de recolección para aporta y aplicar el método de estos instrumentos que se utilizan en la investigación.

He efectuado con realización de la investigación detectando la satisfacción y calidad de atención al cliente, para ello se ha realizado como técnica de esta investigación la encuesta para conocer la aceptación de los colaboradores antes y después de haber sido implementado este Sistema Informático para mejorar el Proceso de ventas, y como instrumento se ha utilizado el cuestionario el cual permitió observar y controlar el rellenado del usuario, con nivel de confianza una vez implementado el sistema, el cual ha sido elaborado por la autora de la investigación , el instrumento ha sido aplicado , según la nuestra muestra a 20 colaboradores de la localidad de talara entre las edades de 15 a 50 años.

3.6. VALIDEZ

Haynes et al. (2015) Manifiesta el estudio de validez de contenido en que debe ser un proceso multimétodo descubriendo el nivel cualitativo. Por lo tanto, además del análisis de las conclusiones y observaciones que se planteen en la investigación. La validez manifiesta en el grado de cierta evidencia acumulada sobre el instrumento. Justifica la particular e interpretación que se va a realizar del instrumento, por lo cual se ha empleado la técnica juicio de expertos la cual consta de 3 expertos en el área de administración para validar el instrumento.

3.7. CONFIABILIDAD

Guillermo Briones (2017) Nos dice que la Confiabilidad es una Investigación en lo cual se refiere al grado de confianza o seguridad que se pueden aceptar los resultados obtenidos en los procedimientos utilizados para efectuar su estudio y así determinar la confiabilidad del instrumento utilizado para la investigación, así mismo se hizo uso del Microsoft Excel .

3.8. PROCEDIMIENTO

Melinkoff, R (2015), Nos manifiesta que los procedimientos para describir cada una de las actividades, se garantiza la disminución de errores en que no se planteen de acuerdo a la investigación. El estudio del instrumento de evaluación para la recolección de datos dentro de la Empresa Corporación García E.I.R.L en la ciudad de Talará se llevará a cabo entre un día y el instrumento aplicado está diseñado para un trabajo no experimental de tipo descriptivo. Una vez recolectados los datos se evaluarán con la utilización de un programa especializado en análisis estadístico (SPSS). El cual nos ayudara a saber si nuestra hipótesis es válida o no. Para luego de estos resultados podremos dar respuesta a las preguntas planteadas y al mismo tiempo dar una solución adecuada.

3.9. METODO DE ANÁLISIS DE DATOS

El método analizado es de enfoque cuantitativo, teórico puesto que el objetivo se determina estadísticamente la relación de influencia en cuanto a la variable independiente que es el control de inventarios, sobre la variable dependiente como ventas. Los resultados obtenidos del cuestionario de la encuesta han sido procesados y posterior a ello se han analizado a través del SPSS versión 25 obteniendo tabulaciones las que fueron analizadas, por las investigadoras al finalizar ambas guías permitieron comparar la coherencia con los cuestionarios.

3.10. ASPECTOS ÉTICOS

Según el autor Betancur (2016), define como un modelo que argumenta diversos comportamientos, durante al desarrollo de la investigación, Es así que es fundamental tener en cuenta la propiedad intelectual, el cual refleja el cumplimiento adecuado de la cita de autores de acuerdo a las normas APA; el respeto a la privacidad y anonimato de ideas expresadas por la población así mismo confidencialidad con el uso de la información dada por la empresa, Corporación García E.I.R.L Talara, 2019.

IV. RESULTADOS

Con el fin de formular este control sistemático de inventario para promover las ventas en la empresa corporación García , se aplicó un cuestionario que la cual contiene preguntas al control del inventario de como promover las ventas para ello el cuestionario está estructurado en preguntas de escalas y con cinco alternativas en las cuales se asignó valores del 1 al 5 en la cual la escala de 3 son la validación superior que implica concordancia mientras que los inferiores tienen poca concordancia de los valores por ello resumimos los rangos de las escalas de preguntas de acuerdo a sus interpretaciones con los resultados .

Objetivo específico N°1: Diagnosticar el proceso de ventas en la empresa Corporación Gracia E.I.R.L. Talara - 2019.

Tabla N° 1

Existe una mala coordinación a la hora de atender al público en la empresa corporación García E.I.R.L Talara - 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
De acuerdo	27	54.0	54.0	56.0
Muy de acuerdo	22	44.0	44.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Según los resultados obtenidos en la tabla 9. Se observó que un 2% de los encuestados están en muy en desacuerdo con respecto a la coordinación de los trabajadores a la hora de atender al público, mientras que el 44% está muy de acuerdo, dando a entender existe una coordinación buena, pero que se puede mejorar, para brindar un mejor servicio.

En el transcurso diario de la empresa corporación García E.I.R.L. se han detectado desconocimiento del sistema en el proceso de ventas, siendo los más resaltantes la ausencia de agilidad a la hora del despacho lo cual genera un gran malestar en los clientes y si a esto le sumamos el tiempo de espera entre cliente y cliente el problema se agrava, tomando como base para un cambio, decidimos tomar medidas al respecto, a brindarles capacitaciones diarias al manejo de este sistema.

contar con personal de capacitación y personal preparado para dar charlas de grandes emprendimientos en cuanto a la fuerza de ventas y al manejo de los sistemas de inventarios para mayor manejo en estos sistemas que las empresas están implementadas para mayor facilidad tanto al colaborador como al cliente, así logre garantizar el aprendizaje.

Tabla 2

La empresa Corporación Gracia E.I.R.L, Da énfasis a la satisfacción de los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	35	70.0	70.0	70.0
	Muy de acuerdo	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Según los resultados obtenidos en la tabla 8. Observamos que un 70% de los encuestados están en de acuerdo sobre el grado óptimo de satisfacción de los clientes, mientras que 30% restante está muy de acuerdo, dando a entender que la empresa pone mucho énfasis en satisfacer a la clientela.

Contando una eficacia de lograr que la productividad sea favorable al máximo resultado de su compromiso en su área de terminada con el cumplimiento de los objetivos, dando un uso adecuado, racional u óptimo entre los esfuerzos dados con características de personalidad, cualidades superiores y dotados de un gran carisma para cualquier área de trabajo en la que desempeñe más y así de esa manera surge buenos estrategias de incrementar las ventas.

Objetivo específico N°2: Análisis del proceso de control de inventario en la empresa Corporación Gracia E.I.R.L, Talara – 2019.

Tabla 3

Existe variedad de productos en la empresa en la empresa Corporación García E.I.R.L Talara- 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	33	66.0	66.0	66.0
Válido Muy de acuerdo	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Según los resultados obtenidos en la tabla 1. Podemos deducir que un 66% de los encuestados están de acuerdo con la premisa de expuesta en la pregunta número uno del cuestionario, mientras que 34% restante está muy de acuerdo, esto quiere decir que si existen variedad de productos.

Así mismo la empresa quiere posicionarse en el mercado, no sólo en ofrecer productos con un alto valor agregado, sino también variedad de productos a todo ese conjunto extenso de productos denominamos gama de productos aparte de ser acertada para los clientes, es de suma importancia que

se mantenga actualizada para poder cumplir con las exigencias de los clientes y evitar los pequeños huecos que dan paso a la competencia.

Tabla 4

La empresa siempre tiene los productos que necesita en la empresa Corporación García E.I.R.L Talara- 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	29	58.0	58.0	58.0
	Muy en de acuerdo	21	42.0	42.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Según los resultados obtenidos en la tabla 3. Podemos deducir que un 58% de los encuestados están de acuerdo con la premisa de expuesta en la pregunta número uno del cuestionario, mientras que 42% restante está muy de acuerdo, de esto podemos deducir que la empresa cuenta con un stock adecuado a la demanda de los clientes.

Estos resultados son causa de que la empresa Corporación García siempre cuenta con mercadería para satisfacer a sus clientes y consumidores, así mismo la empresa casi siempre hace el seguimiento a través de su jefe de logística de lo que se tiene en almacén lo que demanda de un largo tiempo para el conteo físico, la empresa se caracteriza por cumplir con sus actividades dentro del tiempo que se ha planteado cumpliendo con sus objetivos, ya que los jefes de cada área se preocupan por programar estas actividades, realizando evaluaciones constantes a sus trabajadores para ver si están de acorde a su puesto.

Tabla 5

Los proveedores cumplen con la demanda de la empresa Corporación Garcia E.I.R.L a tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	26	52.0	52.0	52.0
	Muy en de acuerdo	24	48.0	48.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Según los resultados de la tabla 5. Un 52% de los encuestados están de acuerdo en que los proveedores cubren la demanda de productos solicitados, mientras que un 48% está muy de acuerdo, de lo cual podemos concluir que la eficiencia de los proveedores es la correcta.

Estos resultados se deben a que la empresa si cuenta con un registro de entrada y salidas ,por otro lado la empresa a veces sanciona al trabajador cuando este llega tarde o falta, lo que trae consigo que el trabajador no sea comprometido con sus obligaciones y provoque desorden entre sus demás compañeros de trabajo, la empresa siempre evalúa a sus proveedores y escoge a los que brindan mejores ofertas o cuponeras ya que una de las estrategias de la empresa está en el precio que le brinda al cliente o consumidor , la empresa en donde se desempeñan los trabajadores si es el adecuado como también siempre está apoyando y dándoles confianza para el desarrollo de cada uno de las actividades que estos realizan.

Objetivo específico N°3: Diseñar e implementar un software para el control de inventario en la empresa Corporación García E.I.R.L, Talara – 2019.

Tabla 6

Se debe innovar en la adquisición de nuevos productos en la empresa Corporación García E.I.R.L Talara- 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	34	68.0	68.0	68.0
	Muy de acuerdo	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Según los resultados obtenidos en la tabla 2. Podemos deducir que un 68% de los encuestados están de acuerdo con la premisa de expuesta en la pregunta número uno del cuestionario, mientras que 32% restante está muy de acuerdo, de esto podemos deducir que los colaboradores creen conveniente innovar en la adquisición de nuevos productos.

La elección de la empresa en cuanto al diseño del producto debe ser compatible con los objetivos globales de la misma y un uso eficaz de los recursos. Todos los consumidores que participan en el desarrollo del producto, por lo que las necesidades y las actitudes de los clientes deben determinar el producto elaborado para ese mercado así mismo no solo se debe tener en cuenta a los consumidores finales sino también a los clientes intermedios.

Tabla 7

El área de almacén se abastece correctamente en la empresa Corporación García E.I.R.L Talara- 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4.0	4.0	4.0
De acuerdo	31	62.0	62.0	66.0
Muy en de acuerdo	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Según los resultados expuestos en la tabla 4. Podemos ver que un 4% de las personas encuestadas no están de acuerdo ni en desacuerdo con respecto al abastecimiento por parte de almacén mientras que un 62% de los mismos están de acuerdo, por lo cual podemos deducir que la empresa cumple con el proceso de abastecimiento de acuerdo a las exigencias de la clientela.

Para ello la empresa cumple con el establecimiento de los productos que los clientes deseen así mismo se recurre a tenerlos por categorías como los productos con mayor rotación o demanda, deberán colocarse cerca de la zona de despachos, desde donde pueda llevarse a cabo una mejor operación con el equipo de despacho.

Objetivo específico N°4: Elaborar un plan de acción para la implementación de un nuevo sistema de control en la empresa Corporación García E.I.R.L, Talara – 2019.

Tabla 8

Se mantiene un stock adecuado de productos para la venta en la empresa corporación García E.I.R.L Talara- 2020.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8.0	8.0	8.0
Válido De acuerdo	30	60.0	60.0	68.0
Muy en de acuerdo	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En los resultados de la tabla 7. Podemos apreciar que un 8% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo con el stock de productos a la venta, mientras que un 32% están muy de acuerdo, lo cual nos denota un buen manejo de productos. La instalación de nuevos sistemas de almacenamiento y la redistribución de la mercadería disponible permitirán a los encargados contar con nuevos espacios adecuados.

Tabla 9

se debería implementar un mejor sistema de control financiero en *la empresa corporación García E.I.R.L Talara- 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	25	50.0	50.0	50.0
	Muy en de acuerdo	25	50.0	50.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Un 50% de los encuestados están de acuerdo en que la empresa implemente un sistema que agilice el registro de compras, mientras que el otro 50% están muy de acuerdo con lo anterior mencionado.

Los nuevos formatos que se establecerán para mejorar el área de logística de la empresa Corporación García E.I.R.L, serán un soporte para la empresa para mejorar ciertos puntos débiles y de esta manera aumentar su productividad y crecimiento económico contribuyendo de forma una buena la atención al cliente y teniendo instalaciones que le permitan al colaborador llevar sus actividades de mejor manera.

4.2 Informe de aplicación de la guía de entrevista

Esta guía de entrevista que se llevó a cabo, fue aplicada al gerente general de la empresa corporación García E.I.R.L, el presente instrumento tuvo como principal objetivo conocer las opiniones más primordiales del gerente con relación a las diversas actividades que se realizan al momento de ingresar, distribuir y atender al cliente.

Objetivo específico N°1: Determinar el proceso de ventas en la empresa a Corporación García E.I.R.L, Talara – 2019.

El modelo de trabajo en su empresa es el óptimo en la empresa.

No porque todo depende del análisis y la valoración de las circunstancias, ingresos, número de trabajadores, funciones y otros factores. Uno de los puntos claves para el éxito de una compañía es contar con una estructura óptima en como tener colaboradores eficientes y capacitados para cualquier área de trabajo así mismo manejar los sistemas de inventarios para mayor rapidez a la hora de despechar los productos hacia los clientes.

Qué cosas cambiarías usted en su modelo de trabajo.

Cambiaría en proponer propuestas de implementar distintos sistemas de control ya sea en el almacén y ventas para que de esa manera los colaboradores sean más eficientes y colaborativos y sobre todo estratégicos en todo tipo de área de trabajo así mismo darles todo lo indispensable para ellos y mejores charlas de capacitaciones constantemente.

Existen políticas de compras, como stock mínimo.

Si porque es muy importante es ahí donde los productos son controlados, vigilado y ordenado, ya que la finalidad es distribuir y abastecer de forma adecuada los productos que se dispone. Sin duda alguna, son necesarios las políticas de llevar un control de las compras , puesto que son estos los que van a permitir tener control de la mercancía y generar reportes de la situación económica a la empresa, así mismo se podrá lograr verificar en el sistema de

inventario con la Posibilidad de informar al cliente acerca de la disponibilidad de los productos. Esto ofrece una mayor credibilidad y es parte de un buen servicio, que puede favorecer a la empresa.

Objetivo específico N°2: Análisis del proceso de control de inventarios en la empresa Corporación García E.I.R.L, Talara – 2016.

Existen proveedores establecidos en la empresa

No son distintos porque hay diferentes situaciones cuando venía el proveedor un proveedor y no me informaba bien de qué productos venían con oferta o precios bajos por la compra a mayor lo que me generaba fastidio, falta de respeto hacia mi persona, lo que yo hacía es contactarme con la empresa comentarle mis inconvenientes esta me daba solución pero en mi generaba fastidio, y falta de compromiso por eso busque otras empresas mejores con precio adecuado para los clientes y me abastezco de diferentes proveedores.

Se realiza el control de calidad en la empresa.

Bueno en estos momentos no estamos implementando un control de calidad porque es ahí donde se ve las quejas de los clientes por flat de algún producto o le va de mas no existe una buena atención. generando un alto índice de percepción de la necesidad de realizar la implementación de un sistema que mejore la actual forma que se trabaja en la empresa, es por ello que se implementó un sistema que ha ido mejorando la forma de laboral.

Cuentan con formatos de control como notas de entrada, salida

No contamos con formatos de control es lo cual que perjudica al colaborador a la hora de despejar a cada cliente así mismo no se ve si el producto le va correcto.

Objetivo específico N°3: Diseñar e implementar un software para el control de inventario en la empresa Corporación Gracia E.I.R.L, Talara - 2019.

Se mantiene actualizado el inventario de productos en la empresa.

En estos momentos no contamos con este sistema donde nos facilita a la hora del despacho por ello nos da la oportunidad de implementar este sistema con el objetivo de capacitar al personal en el manejo del sistema negocia.pe. con el hecho de seguir creciendo y manteniéndose en el mercado, con mucha más rapidez y seguro a la hora de atender a sus clientes y consumidores planteando las estrategias de emprendimiento para si generar mayor disciplina, compromiso a la hora de realizar las actividades.

Los trabajadores atienden con rapidez a los clientes, El tiempo de atención es menor a los minutos establecidos, Cuáles son las causas de la demora en la atención.

El personal de la empresa usuaria no posee en todos los casos el nivel de experiencia técnica o administrativa necesarios para la función que desarrollan, lo que implica mayores tiempos para su adaptación al sistema, perjudicando de esta manera la productividad de la empresa y la atención al cliente.

Yo como gerente tengo que brindarles un tiempo en donde todos estén libres para poder explicarles el manejo de este nuevo sistema que se ha implementado en la empresa, y de esta manera estos colaboradores tengan un mejor conocimiento y práctica de este sistema con el objetivo de brindar rapidez en la toma del pedido y calidad de servicio al cliente

los clientes realizan un reclamo, éste es atendido de manera inmediata, Cuánto tiempo se demoran en dar solución a un reclamo, Cuáles son los reclamos más frecuentes que recibe la empresa.

Si lo atendemos de la manera más factible para que el cliente se sienta satisfecho del servicio, lo primero es hablar con el gerente para que lo solucione de la manera rápida es ahí donde él le ofrece disculpas al caso y se le entrega el producto faltante y les devuelve de la manera más eficiente y con respeto y así logara buen servicio.

Con los reclamos más frecuentes es donde se nos acumula mayoría de clientes y por el apuro no se logra despacharle de la manera correcta es donde ahí le falta algún producto no hay un mayor control en ello para asi la implementación de este sistema será más controlado y eficiente para el colaborador.

Objetivo específico N°4: Elaborar un plan de acción para la implementación de un nuevo sistema de control en la empresa Corporación Gracia E.I.R.L, Talara – 2019.

Cuenta usted con herramientas tecnológicas para facilitar los procesos de su empresa (Ejemplo: sistemas de gestión de almacenes, sistemas de cobranza rápida, etc.

Al momento no contamos con estas herramientas tecnológicas, pero ya estamos implementando para mayor control en cuanto a gestión de almacén y ventas de esta manera con ello podemos atender al cliente más rápido y nos les faltará ningún producto ni tampoco los clientes esperar tanto tiempo por algún producto será también más factible para el colaborador.

El personal recibe capacitaciones, qué tan seguido recibe estas capacitaciones. En la empresa.

La empresa está enfocada en la mejora continua de innovar, y contar con tecnología fundamental con el objetivo de capacitar al personal en el manejo del sistema negocia.pe. con el hecho de seguir creciendo y manteniéndose en el mercado, con mucha más rapidez y seguro a la hora de atender a sus clientes y consumidores planteando las estrategias de emprendimiento para si generar mayor disciplina, compromiso a la hora de realizar las actividades.

Qué líneas de productos maneja

Las líneas que se maneja en la empresa Corporación García E.I.R.L son productos de Productos, accesorios de limpieza, Bebidas sin alcohol y con alcohol, Productos de consumo diario, Alimentos para todo tipo de mascotas, Lácteos y embutidos, etc.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como objetivo principal Proponer un control sistematizado de inventarios para promover las ventas dentro de la empresa Corporación García E.I.R.L de la ciudad de Talara 2020. Donde se utilizó dos instrumentos de recolección de datos, los cuales fue un cuestionario y una entrevista.

Los mismos que fueron aplicados a los colaboradores, clientes; a la Empresa. Con la finalidad de obtener información sobre el control de inventarios para promover las ventas en la empresa.

Respecto al objetivo específico 1 relacionado a diagnosticar el proceso de ventas en la empresa Corporación García E.I.R.L de la ciudad de Talara. Se podría decir que dicho conocimiento es importante para reconocer el proceso de ventas en la empresa por lo que Ángel (2016), manifiesta que la venta es un acto mercantil de un producto que cambia mediante una contraprestación económica, para así las empresas logren tener cuenta el total de las ventas netas que son la suma de sus ventas totales ya sea en efectivo o a crédito de manera que se obtenga el rendimiento económico de la misma.

Además, según los resultados expuestos en la tabla 1. Se obtuvo que un 66% de los encuestados están de acuerdo con que existe una variedad de productos en la empresa, mientras que el 34% restante está muy de acuerdo, esto nos demuestra conformidad por parte de la clientela, teniendo un correcto proceso de ventas; por otro lado en la tabla 2, podemos apreciar que un 68% de los encuestados están de acuerdo con implementar un sistema de control de almacenes, así mismo el 32% restante está muy de acuerdo, argumentando que esta medida mejorara en gran medida el proceso de ventas dentro de la empresa Corporación García E.I.R.L. por último un 2% de los encuestados están muy en desacuerdo sobre gestión comercial que tiene la empresa, sumándole el 22% restante que está muy de acuerdo, con esto asumimos que la gestión comercial de la empresa está bien encaminada, solo debiendo corregir algunos aspectos minúsculos.

En la pregunta número 2.1 de cuestionario ¿Los trabajadores atienden con rapidez a los clientes? ¿El tiempo de atención es menor a los minutos establecidos? ¿Cuáles son las causas de la demora en la atención? La mayoría de colaboradores están de acuerdo en que, debido a la falta de coordinación por parte de los encargados de atender al público, el tiempo que demoran en atender a la clientela está un poco dilatado, cuando lo óptimo sería contar con un menor tiempo de atención para reducir el malestar de los clientes.

Respecto al objetivo específico 2 relaciona al análisis del proceso de control de inventarios en la Cooperación García E.I.R.L de la ciudad de Talara. Llegamos a la conclusión de que es una parte fundamental dentro del proceso de mejora citando a Cruz (2017) el cual manifiesta “El control de inventarios” provee una lista ordenada, detallada y valorada de los recursos de la empresa, como factor fundamental para el control de costes y rentabilidad de tal forma agrupando los que son valorados, por lo cual deben expresar el valor económico para que formen parte del patrimonio de la empresa.

Con lo anterior dicho, en la tabla 3 se aprecia que un 58% de los encuestados concuerdan en que la empresa cuenta con los productos necesarios para cubrir sus necesidades, sumando un 42% restante el cual está muy de acuerdo, concordando todos en que la empresa tiene un buen catálogo de productos. Reforzando lo anterior, la tabla 4. nos deja ver que solo un 4% de las personas encuestadas no están de acuerdo ni en desacuerdo con respecto al abastecimiento por parte de almacén esto frente a un 62% que, si están de acuerdo, denotando una clara conformidad por parte de la clientela respecto al abastecimiento de existencias, en su mayoría por el buen desempeño de los proveedores como está reflejado en los resultados de la tabla 5. donde un 52% de los encuestados están de acuerdo en que los proveedores cubren la demanda de productos solicitados, mientras que un 48% está muy de acuerdo, de lo cual podemos concluir que la eficiencia de los proveedores es la correcta.

De acuerdo a la pregunta 1.1. de la entrevista, ¿Cree usted que el modelo de trabajo en su empresa es el óptimo? ¿Sí o No? ¿Por qué?, la mayoría de colaboradores expresaron que, si están de acuerdo, aunque no en su totalidad, por lo cual se deberían implementar algunos cambios en este sistema, como facilitar la información de almacén a los vendedores con el objetivo de agilizar el

proceso de ventas, para esto se debería gestionar algún sistema que ayude a manejar esta información más rápido.

En el objetivo 3 orientado a evaluar si se debería diseñar e implementar un software para el control de inventarios en la corporación gracia E.I.R.L de la ciudad de Talara, se puede deducir que la implementación de este sistema es prioridad para la empresa basándose en lo dicho por Llacchua (2016) Explica que los Diseños de un Sistema tiene la necesidad de cambiar sus modelos de gestión, ya se la forma de pensar, tomando en cuenta el centro de atención de las organizaciones que facilite un análisis sistemático con la relación de la misma en el entorno de los logros que se puedan esperar del sistema diseñado para las empresas.

Para esto en la tabla 6 se aprecia que un 50% de los encuestados están de acuerdo en que la empresa implemente un sistema que agilice el registro de compras, a esto se le suma el otro 50% que están muy de acuerdo con lo anterior mencionado, deduciendo la urgente necesidad de este sistema, para mejorar los procesos de reabastecimiento de productos, debido a que como se aprecia un 8% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo con el stock de productos a la venta, mientras que un 32% están muy de acuerdo, lo cual nos denota un manejo regular manejo de productos. Así mismo en la pregunta 2.3 de la entrevista ¿Cuenta usted con herramientas tecnológicas para facilitar los procesos de su empresa?, las respuestas claramente reflejan la necesidad de implementar un sistema de control de inventarios para agilizar diversos procesos dentro de la empresa.

Por ultimo en el objetivo 4 donde se evaluara la opción de elaborar un plan de acción para la implementación de un nuevo sistema de control en la empresa “Corporación García E.I.R.L.” citando a Vásquez (2016), manifiesta que la Implementación de un Sistema para promover las ventas para el Control , reduce los gastos administrativos y por ende permite recaudar datos más confiables y oportunos, facilitando así que la toma de decisiones sea más dinámica para los sistemas de información con proceso de las empresas.

Se observo que en la tabla 8 un 70% de los encuestados están en de acuerdo en que existe un grado óptimo respecto al nivel de satisfacción de los clientes, adicionando el 30% que restante está muy de acuerdo, denotando un buen nivel respecto a la atención al cliente, además en la tabla 9. Se observó que un 2% de los encuestados están muy en desacuerdo con respecto a la coordinación de los trabajadores a la hora de atender al público, mientras que el 44% está muy de acuerdo, dando a entender existe una coordinación buena, pero que se puede mejorar, para brindar un mejor servicio. Por último, en la pregunta 2.2 de la entrevista ¿Cuándo los clientes realizan un reclamo, éste es atendido de manera inmediata? ¿Cuánto tiempo se demoran en dar solución a un reclamo? ¿Cuáles son los reclamos más frecuentes que recibe la empresa? Siguiendo las respuestas de los colaboradores se denota la clara falta de un sistema que evite el aumento de reclamos por parte de los clientes hacia la empresa.

VI. CONCLUSIONES

1. Si bien es cierto el proceso de ventas de la Empresa Corporación García E.I.R.L, está en un nivel aceptable, los clientes prefieren la implementación de un sistema de control que les permita aumentar la eficiencia de la empresa y agilizando procesos.
2. No se maneja un correcto control de inventarios dentro de La Empresa Corporación García E.I.R.L por lo cual ha aumentado en nivel de reclamos orientados a la confusión de pedidos, por ende, se llegó a la conclusión que es necesario implementar un sistema de control de inventarios.
3. Se llegó a la conclusión que un sistema de gestión automatizado es el óptimo para mejorar la gestión de inventarios, debido a su facilidad de uso y flexibilidad de adaptación a diferentes situaciones.
4. La elaboración de un plan de acción para la implementación del sistema de gestión de inventarios, es primordial para llevar un mayor control del proceso.

VII. RECOMENDACIONES

1. Implementar el sistema de control de almacenes en el menor tiempo posible, para así poder disminuir los inconvenientes que presenta la empresa con respecto a la satisfacción de los clientes, agilizando procesos y mejorando la eficiencia de la misma.
2. Capacitar a los encargados de almacén de la corporación García E.I.R.L. para un mejor manejo de almacén y organización de productos, así se puede evitar en gran medida la confusión de pedidos por lo cual el nivel de reclamos disminuiría, eso sería muy beneficioso para la empresa.
3. Capacitar al personal de la corporación García E.I.R.L. En el manejo de sistemas de control de inventarios, para así facilitar la adaptación al nuevo sistema propuesto por la empresa.
4. Debido a que ningún proyecto puede ejecutarse de la noche a la mañana, se recomienda la implementación de un cronograma. Para así facilitar las tareas que pueden ser simultáneas o derivadas.

REFERENCIAS

- Alex, R. V. (2018). TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO. PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CHOTA - 2017. Chiclayo.
- Benavides, L. L. (2002). Manual de normas generales de control interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización M-1-2002-CO-DDI. Argentina: La Gaceta.
- C., J. E. (2009). Investigación Científica. Riobamba: UNACH.
- Carreto, J. (marzo de 2008). Blogger.com. Obtenido de Analisis de sistemas: <http://uproanalisisdesist.blogspot.com/2008/03/procedimientos.html>
- Castellón, L. S. (Diciembre de 2015). Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014. Tesis para optar al grado de Máster en Contabilidad con Énfasis en Auditoría. Matagalpa.
- Daniela Cecilia López Mosquera (2018) Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Dr C José Carlos del Toro Ríos, M. A. (2005). Control Interno para Cuadros. La Habana, Cuba: Periódicos Granma.
- Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: INTERAMERICANA EDITORES.

- Gómez, E. M. (Noviembre de 2016). Aplicación del Marco Integrado de Control Interno (COSO) en el Sector Público español. España: Instituto de Auditores Internos de España. Obtenido de https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/f%C3%A1bricacososectorp%C3%BAblico.original.pdf
- GUTIERRES, L. (2016).
- Heinemann, K. (2003). CIENCIAS, INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA EN LAS CIENCIAS DEL DEPORTE. Barcelona: Paidotrivo.
- IBARRA PIZA , S., SEGREDO SANTAMARÍA, S., JUÁREZ HERNÁNDEZ, L. G., & TOBON, S. (2018). Estudio de validez de contenido y confiabilidad de un instrumento para evaluar la metodología socioformativa en el diseño de cursos. REVISTA ESPACIOS, 24.
- Jesica Carolina Loja Guarango (2015). Prpuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe Cía. LTDA
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7805/1/UPS-CT004654.pdf>
- LIZETH, C. L. (Octubre de 2016). GESTIÓN DEL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN PARA MEJORAMIENTO DE VENTAS EN LA EMPRESA GROUP HNOS. DELGADO S.A.C, CHICLAYO 2016. TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA EMPRESARIAL. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Llilson, A. S. (2012). DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNSISTEMA INFORMÁTICO PARA MEJORAR EL PROCESO DE VENTAS EN LA TIENDA SEÑOR DE AYABACA DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, 2012. Tarapoto: Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Amazonico.
- López Trujillo, M., Marulanda Echeverry, C. E., & Isaza Echeverri, G. A. (2011). Cultura organizacional y gestión del cambio y de conocimiento en organizaciones de Caldas. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, núm. 33, 1-23.

- López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Punto Cero.
- Manterola, D. C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Tarapaca: universidad de la frontera.
- Montoya Agudelo, C. A. (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. Revista Científica "visión de futuro".
- Moreno, E. (19 de junio de 2017). Metodología de investigación, pautas para hacer tesis. Obtenido de QUE ES LA CONFIABILIDAD EN UNA INVESTIGACIÓN: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-confiabilidad-en-una.html>
- Republica, C. G. (2016). Lima, Perú.
- Sánchez, J. C. (2011). La innovación: una revisión teórica desde la perspectiva de marketing. Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo.
- Sandra Patricia Toala Bozada, D. E. (2017). Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones. Ecuador: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Sulay Irinda Zaldivar Rivero. Bach. John Angello Urrelo Jorge (2018) "Gestión de Marketing y Satisfacción de los Clientes de la Empresa Nor Peruana S.A. <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3122/ADMINISTRACION%20-%20Sulay%20Irinda%20Zaldivar%20Rivero%20%26%20John%20Angello%20Urrelo%20Jorge%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez Pérez Marisa Jackeline (2014) "Implementación de un Sistema de Control Interno en el Inventario de Mercaderías de la Empresa Famifarma S.A.C. y su Efecto en las Ventas.

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/995/1/RODR%C3%8DGUIEZ_MARISA_CONTROL_INTERNO_INVENTARIO.pdf

Washington Alfredo Camacho Villota, D. J. (Marzo de 2017). "Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas". Obtenido de Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>

Wendy Karen Vela Mogrovejo (2018) "Gestión Bajo el Enfoque de Atención al Cliente, en Lasmypes del Sector Servicios, Rubro Restaurant, Distrito de Calleria.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5946/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_VELA_MOGROVEJO_WENDY_KAREN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VIII. Anexos

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CONTROL DE INVENTARIOS	Cruz (2017) Manifiesta “El control de inventarios” provee una lista ordenada, detallada y valorada de los recursos de la empresa, como un factor fundamental para el control de costes y rentabilidad de cualquier de tal forma agrupando los que son parecidos y valorados, ya que se deben expresar el valor económico para que formen parte del patrimonio de la empresa.	Abastecimiento de existencias	La dimensión de Abastecimiento de existencias se medirá con el indicador de flujo de demanda y salida por medio de un cuestionario a los colaboradores.	Flujo de demanda y salida	ORDINAL
		Proveedores	La dimensión de Proveedores se medirá con los indicadores de entrada, efectividad y precio de compra por medio de la encuesta aplicada a los mismos.	Entradas	
				Efectividad	
				Precio de compra	
		Control de calidad	La dimensión de control de Formatos de control se medirá con el indicador de eficiencia por medio de un cuestionario de los mismos	Eficiencia	
		Formatos de control	La dimensión de Formatos de control se medirá con el indicador de finanzas por medio de un cuestionario de los mismos	Finanzas	
Determinaciones los	La dimensión de Determinaciones los niveles de inventarios se medirá con los indicadores de eficacia y logística	Eficacia			

		niveles de inventarios	por medio de un cuestionario de los mismos	Logística	
VENTAS	Ángel (2016), Manifiesta que la “Venta” Es un acto económico en el que un producto cambia de propietario mediante una contraprestación económica lo cual sea en efectivo o a crédito de manera que se obtenga el rendimiento económico de un periodo determinado.	Cartera de productos	La dimensión de Cartera de productos se medirá con el indicador de stock por medio de un cuestionario para los colaboradores.	stock	ORDINAL
		Enfoque al cliente	La dimensión de Enfoque al cliente se medirá con los indicadores de satisfacción y fidelidad por medio de un cuestionario para los mismos	satisfacción	
				fidelidad	
		Nivel de ventas	La dimensión de Nivel de ventas efectividad se medirá con los indicadores de ventas promedio, cierre de ventas y gestión comercial por medio de un cuestionario para los mismos.	Ventas promedio	
				Cierre de ventas	
				Gestión comercial	

Anexo 2 Matriz de Consistencia

TEMA	PROBELA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
<p>PROPUESTA DE UN CONTROL SISTEMATIZADO DE INVENTARIOS PARA PROMOVER LAS VENTAS DE LA EMPRESA COORPORACION GARCIA E.I.R.L TALARA 2020</p>	<p>GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la propuesta óptima para un control sistematizado que promueva las ventas en la empresa “Corporación García E.I.R.L.”?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Proponer un sistema de control de inventarios para promover las ventas dentro de la empresa corporación García E.I.R.L de la cuidad de talara 2020.</p>		<p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION:</p> <ul style="list-style-type: none"> No experimental Descriptivo. <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Es descriptiva – explicativa <p>POBLACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> 20 colaboradores del área de ventas <p>MUESTRA:</p> <ul style="list-style-type: none"> Debido a que la población de clientes de la Empresa corporación García E.I.R.L en los cual aplicara la muestra en la totalidad de los 100 consumidores, utilizando la muestra censual. <p>TECNICA</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta Entrevista
	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cuál es el proceso actual de la empresa “corporación García E.I.R.L.”?</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Diagnosticar el proceso de ventas en la empresa corporación García</p>		

	<p>¿Cómo se realiza el control de inventarios en la empresa “corporación García E.I.R.L.”?</p> <p>¿Qué software es adecuado para un correcto control de inventarios?</p> <p>¿Cuál es el plan de acción para la implementación un nuevo sistema de control en la empresa?</p>	<p>E.I.R.L de la ciudad de talara.</p> <p>Análisis del proceso de control de inventarios en la cooperación García E.I.R.L de la ciudad de talara 2020.</p> <p>Diseñar e implementar un software para el control de inventarios en la corporación gracia E.I.R.L de la ciudad de talara 2020.</p> <p>Elaborar un plan de acción para la implementación de un nuevo sistema de control en la empresa “corporación García E.I.R.L.”</p>		<p>METODO DE ANALISI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Guía de entrevista
--	--	--	--	---

Anexo 03: Formato de cuestionario para los colaboradores de la empresa corporación García E.I.R.L Talara-2020



Fecha: ____/____/____ N° ____

Estimado Sr. (Sra.), buen día, solicito su colaboración para la realización del siguiente cuestionario, el cual es de carácter confidencial y está destinado a recabar información necesaria para un trabajo de investigación con fines académicos: Agradeceremos leer las preguntas y responder con objetividad.

Objetivo: Medir la opinión de los clientes con respecto a la actual empresa y el impacto de la implementación de un sistema de gestión de almacenes.

Instrucciones: Marque las respuestas con un aspa (x), teniendo en cuenta la siguiente escala:

Siempre (5) Casi Siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)

VARIABLE 1: CONTROL DE INVENSTARIOS						
ITEMS		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN: ABASTECIMIENTO DE EXISTENCIAS						
01	La empresa siempre tiene los productos que necesita					
02	El área de almacén se abastece correctamente					
03	Se debe priorizar el abastecimiento de algunos productos sobre otros					
DIMENSIÓN: PROVEEDORES						
04	Los proveedores cumplen con la demanda de la empresa a tiempo					
05	Sus proveedores son efectivos en el momento de abastecer las órdenes de compra					
06	Los precios ofrecidos por los proveedores van acordes a los del mercado					
DIMENSIÓN: CONTROL DE CALIDAD						
07	La empresa es eficiente al ofrecer sus servicios					
08	Los servicios ofrecidos satisfacen a los clientes					
DIMENSIÓN: FORMATOS DE CONTROL						
09	Los formatos de control utilizados en la empresa son los adecuados					
10	se debería implementar un mejor sistema de control stocks					
DIMENSIÓN: DETERMINACION DE LOS NIVELES DE INVENTARIOS						
11	El reabastecimiento de productos es constante					
12	Se mantiene un stock adecuado de productos para la venta					
13	Está de acuerdo con el tiempo de reabastecimiento de productos					

Datos Generales:

1. **Género:** Femenino
Masculino

2. **Edad:**
Menos de 25 años
De 26 a 30 años
De 31 a 40 años
De 41 a más

3. **Tiempo siendo cliente la
empresa corporación
García E.I.R.L talara**
Menos de 1 año
De 1 a 3 años
Ms de 3 año

Anexo 04: Formato de cuestionario para los colaboradores de la empresa corporación García E.I.R.L Talara-2020



Fecha: ____/____/____ N° ____

Estimado Sr. (Sra.), buen día, solicito su colaboración para la realización del siguiente cuestionario, el cual es de carácter confidencial y está destinado a recabar información necesaria para un trabajo de investigación con fines académicos: Agradeceremos leer las preguntas y responder con objetividad.

Objetivo: Medir la opinión de los colaboradores con respecto a la actual empresa y el impacto de la implementación de un sistema de gestión de almacenes.

Instrucciones: Marque las respuestas con un aspa (x), teniendo en cuenta la siguiente escala:

- Siempre (5)
- Casi Siempre (4)
- A veces (3)
- Casi Siempre (2)
- Nunca (1)

VARIABLE 2: VENTAS		5	4	3	2	1
ITEMS						
DIMENSIÓN: CARTERA DE PRODUCTOS						
01	Los productos ofrecidos satisfacen la demanda de los consumidores					
02	Se debe innovar en la adquisición de nuevos productos					
03	Existe variedad de productos en la empresa					
04	Piensa usted que se debe implementar un sistema de control de almacenes					
05	Tiene información precisa sobre el stock de productos					
DIMENSIÓN: ENFOQUE AL CLIENTE						
06	Usted piensa que la empresa da énfasis a la satisfacción de los clientes					
07	Cree usted que existe una mala coordinación a la hora de atender al público					
08	Considera usted que se deben implementar estrategias de retención de clientela					
09	La cantidad de personal en la empresa sea el óptimo					
10	Los trabajadores se orientan al cliente Tiempo de atención de un pedido reclamos recibidos					
11	Todos cumplen su función dentro de la empresa					
DIMENSIÓN: NIVEL DE VENTAS						
12	Se mantiene el estándar de ventas mes a mes					
13	Los niveles de ventas son los óptimos					
14	Existe una correcta gestión comercial en la empresa					
15	Existen reclamaciones constantes en la empresa					

Datos Generales:

4. Género: Femen Masculino

5. Edad: Men de 25 años

De 26 a 30 años

De 31 a 40 años

De 41 a más

6. Tiempo siendo colaborador de la empresa corporación García E.I.R.L talara

Menos de 1 año

De 1 a 3 años

Más de 3 años

Anexo 05: Formato de Entrevista para el Gerente de la empresa
corporación García E.I.R. L Talara-2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dirigido a: _____

Fecha: ___/___/___

Cargo: _____

Objetivo: Conocer las competencias laborales que poseen los trabajadores de esa entidad financiera y la calidad del servicio al cliente

Preguntas:

Variable 1: Control de Inventarios

1. ¿Cree usted que el modelo de trabajo en su empresa es el óptimo? ¿Sí o No?
¿Por qué?
2. ¿Qué cosas cambiarías usted en su modelo de trabajo?
3. ¿Existen políticas de compras, como stock mínimo?
4. ¿Existen proveedores establecidos en la empresa?
5. ¿Se realiza el control de calidad?
6. ¿Cuentan con formatos de control como notas de entrada, salida?
7. ¿Se mantiene actualizado el inventario de productos en la empresa.

Variable 2: Ventas

1. ¿Los trabajadores atienden con rapidez a los clientes? ¿El tiempo de atención es menor a los minutos establecidos? ¿Cuáles son las causas de la demora en la atención?
2. ¿Cuándo los clientes realizan un reclamo, éste es atendido de manera inmediata? ¿Cuánto tiempo se demoran en dar solución a un reclamo?
¿Cuáles son los reclamos más frecuentes que recibe la empresa?
3. ¿Cuenta usted con herramientas tecnológicas para facilitar los procesos de su empresa? (Ejemplo: sistemas de gestión de almacenes, sistemas de cobranza rápida, etc.)
4. ¿El personal recibe capacitaciones? ¿Qué tan seguido recibe estas capacitaciones?
5. ¿Qué líneas de productos maneja?
6. Los trabajadores se orientan al cliente Tiempo de atención de un pedido
reclamos recibidos

Anexo 07: Constancia de Validación



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Regina Jiménez Ah. con DNI N° 02654918 Magister en Gerencia de empresa N° ANR/COP de profesión Administradora desempeñándome actualmente como Docente en Universidad César Vallejo

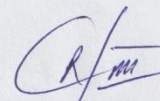
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de entrevista

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 04 días del mes de diciembre de Dos mil dieciocho.


 Mg. : Regina Jiménez Ah.
 DNI : 02654918
 Especialidad : Administradora
 E-mail : regi_jimenez@hotmail.com

Anexo 08:

Ficha de Evaluación del Instrumento: Guía de Entrevista



“PROPUESTA DE UN CONTROL SISTEMÁTICO DE INVENTARIOS PARA PROMOVER LAS VENTAS DE LA EMPRESA CORPORACIÓN GARCÍA E.I.R.L TALARA 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		90			

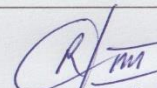
Anexo 09:

Guía de Entrevista

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				90
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				90
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				90
9 Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				90

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, diciembre del 2019.



Mg: Regina Jimenez Chinga

DNI: 02654918

Teléfono: 96957700

E-mail: regi-jimenez@hotmail.com

Anexo 10

Constancia De Valuación



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 0778943 Magister
en Ciencias Administrativas
N° ANR/COP 23292 de profesión Administrador
desempeñándome actualmente como Docente
en la Escuela de Administración UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 04 días del mes de diciembre de Dos mil dieciocho.

Dr. Adm. José Martín Lazo Sánchez
REG. UNIC. DE COLAB. N° 23782

Mg.
DNI
Especialidad
E-mail

· José Martín Lazo Sánchez
· 0778943
· Administración
· milazo@hotmail.com

Anexo: 11

Ficha de Evaluación



“ PROPUESTA DE UN CONTROL SISTEMÁTICO DE INVENTARIOS PARA PROMOVER LAS VENTAS EN LA EMPRESA CORPORACIÓN GARCÍA , TALATA - 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					

Anexo 13

Aplicando las encuestas a colaboradores de la Empresa Corporación García E.I.R.L



Anexo 14

Entrevista con el Gerente General de la empresa Corporación García E.I.R.L

