

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VÁLDIZÁN”
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**“GESTIÓN DE INVENTARIO Y SU RELACIÓN CON EL
SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA CONTRATISTA
ATLAS E.I.R.L. HUÁNUCO - 2019”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL

TESISTA:

Bach. ATENCIA DELGADO, LIZBETH MELINA

ASESOR:

Dr. VILLAVICENCIO GUARDIA, PEDRO

HUÁNUCO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

En primer lugar, a dios por brindarme la vida, a mis padres por los sabios consejos a lo largo de toda mi vida y enseñarme a no rendirme ante nada. A mi precioso hijo por ser mi fuente de motivación constante.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mi alma mater la Universidad Nacional Hermilio Valdizan por formarme profesionalmente durante mi estancia en ella. A la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas por su apoyo como estudiante, este agradecimiento también va dirigido a mi asesor el Ing. Nerida del Carmen Pastrana Diaz por guiarme a la culminación de esta tesis para lograr culminar con mi formación profesional.

Y por último a la empresa ATLAS E.I.R.L. y a cada uno de los que fueron partícipes en la investigación.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de inventario y su relación con el servicio al cliente de la empresa Contratista ATLAS E.I.R.L. Huánuco - 2019” se realizó para responder al problema, ¿Cómo se relaciona la Gestión de Inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R. L Huánuco - 2019? la misma que tuvo como objetivo general: Determinar cómo se relaciona la gestión de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L Huánuco - 2019. En el trabajo de investigación se propuso diversas dimensiones e indicadores, que se pudieron medir mediante la técnica conocida como encuesta donde se utilizó un cuestionario de 20 ítems, este mismo aplicado a una muestra de 12 trabajadores personales relacionados con el área de almacén de la empresa y 40 clientes.

El tipo de investigación fue aplicada, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y su diseño es no experimental. En cuanto a la hipótesis planteada, se ha podido determinar una relación positiva considerable entre las variables de estudio. De los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que el control de inventarios se relaciona significativamente con la gestión logística de la empresa.

Palabras claves: Control de inventario, Gestión logística, logística, Control de almacén, Control de stock, Control de entrada y salida de existencias, Costos, Atención al cliente.

SUMMARY

This research entitled “Inventory management and its relationship with the customer service of the company Contractor ATLAS E.I.R.L. Huánuco - 2019 ”was carried out to respond to the problem, how does inventory management relate to the customer service of the Contractor Atlas E.I.R.L Huánuco - 2019? the same one that had as general objective: To determine how the inventory management is related to the customer service of the Atlas Contractor company EIRL Huánuco - 2019. In the research work, several dimensions and indicators were proposed, which could be measured using the technique known as a survey where a questionnaire of 20 items was used, this same applied to a sample of 12 personal workers related to the warehouse area of the company and 40 customers.

The type of research was applied, with a quantitative approach, of descriptive level and its design is not experimental. Regarding the hypothesis proposed, it has been possible to determine a considerable positive relationship between the study variables. From the results obtained, it was concluded that inventory control is significantly related to the logistics management of the company.

Keywords: Inventory control, Logistics management, logistics, Warehouse control, Stock control, Stock entry and exit control, Costs, Customer service.

INTRODUCCIÓN

La investigación lleva por título “Gestión de Inventario y su relación con el Servicio al Cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco – 2019”. El inventario es una parte primordial de muchas empresas. Esencialmente, el inventario es el almacenamiento de los bienes que se suministran o despachan a los consumidores o demandantes con el fin de obtener una utilidad. Además, en algunos casos, el inventario también los métodos y tecnologías que una empresa utiliza para mantener el negocio en marcha y funcionando.

Contratista atlas E.I.R.L., es una empresa dedicada al desarrollo de la ingeniería en el país, especialmente en la selva, desde la ingeniería básica hasta la ingeniería de detalle; ejecuta obras civiles, instalaciones electromecánicas y montaje de equipos, es decir desde su concepción hasta su puesta en servicio, así mismo ejecuta labores afines al sector eléctrico tal como mantenimiento preventivo y correctivo, análisis de cargas, mejoramiento de líneas de su transmisión y redes de distribución en general. Además, contribuye al desarrollo del país construyendo puentes, caminos, trochas carrózales, instituciones públicas, colegios, carreteras, obras de saneamiento integral, plantas industriales, generando trabajo y desarrollo para el progreso del país y en especial nuestra selva. El objeto de la empresa contratista Atlas E.I.R.L., es dedicarse a los proyectos, estudios, presupuestos, construcciones, reformas, reparaciones, mantenimiento, demoliciones y otros de obras civiles, sanitarias, eléctricas, electromecánicas, obras de arte habilitaciones urbanas; así como a los proyectos, estudios, presupuestos, construcciones, reforma, reparaciones, mantenimiento, demoliciones de carreteras, caminos, pistas de concreto y asfalto, pistas calles, veredas,

jardines, cunetas, puentes atarjeas, alcantarillas, obras de arte, conductores de agua, gas, electricidad, subterráneos túneles, canales, puertos muelles, edificaciones, entre otros.

El primer capítulo, describe la problemática de investigación, la justificación y hacia donde se enfoca nuestra investigación, planteándose objetivos generales como específicos a corto plazo. El segundo capítulo, contiene un marco teórico de la investigación, basándose en el tópico de estudio y en la necesidad de satisfacer los objetivos planteados.

El tercer capítulo, se desglosan los antecedentes de la investigación los cuales poseen relación directa con el objeto de estudio, del mismo modo se presentan las bases teóricas que servirán como sustento en la investigación. Se desarrolla el marco metodológico abordando los métodos, técnicas y procedimientos que fueron utilizados para llevar a cabo la presente tesis. El cuarto capítulo, se describe la situación actual de la empresa, poniendo énfasis en los problemas que afectan el área de almacén por la mala distribución de los productos. El quinto capítulo, contiene el resultado de los datos obtenidos, la interpretación de ellos y el procedimiento de la información. El sexto capítulo, se realiza las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, asimismo algunas recomendaciones de acuerdo a las conclusiones que ayuden al buen desempeño de la institución.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
SUMMARY	v
INTRODUCCIÓN	vi
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
CAPÍTULO I.....	14
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 Antecedentes y fundamentación del problema	14
1.2 Formulación del problema	16
1.2.1 Problema general	16
1.2.2 Problemas específicos.....	16
1.3 Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4 Hipótesis: General.....	17
1.5 Variables, dimensiones e indicadores	17
1.6 Operacionalización de Variables	19
1.7 Justificación e importancia	20
1.7.1 Justificación	20
1.7.2 Importancia	20
1.8 Limitaciones.....	21
CAPITULO II	22
2 MARCO TEORICO	22
2.1 Revisión de estudios realizados	22
2.1.1 A nivel internacional.....	22
2.1.2 A nivel nacional	24
2.1.3 A nivel local.....	25

2.2	Principales leyes, definiciones y conceptos fundamentales.....	29
2.2.1	Gestión de inventario	29
2.2.2	Tipos de inventario	29
2.2.3	Inventario de ciclo	30
2.2.4	Inventario de seguridad.....	30
2.2.5	Características de la Gestión de Inventarios	31
2.2.6	Sistema de Gestión de Inventario	32
2.3	Conceptualización de términos.....	35
CAPÍTULO III.....		37
3	MARCO METODOLÓGICO	37
3.1	Nivel y Tipo de Investigación.....	37
3.2	Diseño de la Investigación.....	37
3.3	Determinación de la Población	38
3.4	Selección de la Muestra	38
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.6	Procesamiento y presentación de datos	39
CAPÍTULO IV.....		41
4	RESULTADOS	41
4.1	De la empresa.....	41
4.2	Descripción de la gestión de inventario actual	43
4.3	Descripción del proceso de pedido y almacenamiento	44
CAPÍTULO V.....		66
5	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	66
5.1	Discusión de resultados con las bases teoricas	66
5.2	Discusión de resultados con la hipótesis.....	67
5.3	Contrastación de la hipótesis	67
CONCLUSIONES		70
RECOMENDACIONES		71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		72
ANEXOS		76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Considera Ud. que existen procedimientos para mantener controlados los stocks de mercadería?	47
Tabla 2 ¿Para Usted la empresa tiene una buena gestión de inventarios hacia las áreas de puntos de venta?	48
Tabla 3 ¿Cree Ud. que en la empresa se da una buena reposición de mercadería?	49
Tabla 4 ¿Considera Ud. que el área de almacén tiene suficiente espacio para almacenar la mercadería?	50
Tabla 5 ¿Cree Ud. que se da un óptimo manejo en la ubicación de la mercadería en el almacén?	51
Tabla 6 ¿Piensa Ud. que se da una buena clasificación de la mercadería en el almacén?	52
Tabla 7 ¿Observa Ud. que la empresa contratista ATLAS cuida y valora a sus clientes?	53
Tabla 8 ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con los implementos necesarios para ser una buena empresa que brinda servicios	54
Tabla 9 A su criterio ¿la empresa cumple con el servicio ofrecido resaltando la buena calidad?	55
Tabla 10 ¿Cree Ud. que la empresa tiene buenos estándares de ventas al usuario?	56
Tabla 11 ¿Considera Ud. que los clientes se llevan una buena experiencia con el servicio brindado?	57
Tabla 12 ¿Cree Ud. que la experiencia en la compra deba ser compartida a nuevos usuarios que desconocen de la empresa contratista ATLAS?	58
Tabla 13 ¿Considera Ud. que cuando ocurre un percance, la empresa contratista ATLAS apoya al cliente a solucionar el problema?	59
Tabla 14 A su criterio ¿La empresa hace promociones estratégicas para captar y satisfacer a sus clientes?	60
Tabla 15 ¿Considera Ud. que Los asesores de venta están comprometidos con el servicio al cliente?	61

Tabla 16 ¿Cree Ud. que Los asesores de venta están comprometidos con la empresa contratista ATLAS?	62
Tabla 17 ¿Considera Ud. que la empresa tuvo experiencias desagradables en el servicio hacia sus clientes?	63
Tabla 18 Para Ud. ¿existe una buena comunicación entre las áreas de ventas de la empresa y sus clientes?	64
Tabla 19 ¿Considera que los asesores de ventas se encuentran capacitados para orientar a los clientes?	65
Tabla 20 Considera Ud. ¿La empresa proporciona a sus asesores capacitaciones constantes para incrementar las captaciones de contratos?	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 ¿Considera Ud. que existen procedimientos para mantener controlados los stocks de mercadería?	47
Gráfico 2 ¿Para Usted la empresa tiene una buena gestión de inventarios hacia las áreas de puntos de venta?	48
Gráfico 3 ¿Cree Ud. que en la empresa se da una buena reposición de mercadería?	47
Gráfico 4 ¿Considera Ud. que el área de almacén tiene suficiente espacio para almacenar la mercadería?	49
Gráfico 5 ¿Cree Ud. que se da un óptimo manejo en la ubicación de la mercadería en el almacén?	50
Gráfico 6 ¿Piensa Ud. que se da una buena clasificación de la mercadería en el almacén?	52
Gráfico 7 ¿Observa Ud. que la empresa contratista ATLAS cuida y valora a sus clientes?	53
Gráfico 8 ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con los implementos necesarios para ser una buena empresa que brinda servicios	54
Gráfico 9 A su criterio ¿la empresa cumple con el servicio ofrecido resaltando la buena calidad?	55
Gráfico 10 ¿Cree Ud. que la empresa tiene buenos estándares de ventas al usuario?	56
Gráfico 11 ¿Considera Ud. que los clientes se llevan una buena experiencia con el servicio brindado?	57
Gráfico 12 ¿Cree Ud. que la experiencia en la compra deba ser compartida a nuevos usuarios que desconocen de la empresa contratista ATLAS?.....	58
Gráfico 13 ¿Considera Ud. que cuando ocurre un percance, la empresa contratista ATLAS apoya al cliente a solucionar el problema?	59
Gráfico 14 A su criterio ¿La empresa hace promociones estratégicas para captar y satisfacer a sus clientes?	60
Gráfico 15 ¿Considera Ud. que Los asesores de venta están comprometidos con el servicio al cliente?	61
Gráfico 16 ¿Cree Ud. que Los asesores de venta están comprometidos con la empresa contratista ATLAS?	62

Gráfico 17 ¿Considera Ud. que la empresa tuvo experiencias desagradables en el servicio hacia sus clientes? 63

Gráfico 18 Para Ud. ¿existe una buena comunicación entre las áreas de ventas de la empresa y sus clientes? 64

Gráfico 19 ¿Considera que los asesores de ventas se encuentran capacitados para orientar a los clientes? 65

Gráfico 20 Considera Ud. ¿La empresa proporciona a sus asesores capacitaciones constantes para incrementar las captaciones de contratos? 66

CAPÍTULO I

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes y fundamentación del problema

Contratista atlas E.I.R.L., es una empresa dedicada al desarrollo de la ingeniería en el país, especialmente en la selva, desde la ingeniería básica hasta la ingeniería de detalle; ejecuta obras civiles, instalaciones electromecánicas y montaje de equipos, es decir desde su concepción hasta su puesta en servicio, así mismo ejecuta labores afines al sector eléctrico tal como mantenimiento preventivo y correctivo, análisis de cargas, mejoramiento de líneas de su transmisión y redes de distribución en general. Además, contribuye al desarrollo del país construyendo puentes, caminos, trochas carrózales, instituciones públicas, colegios, carreteras, obras de saneamiento integral, plantas industriales, generando trabajo y desarrollo para el progreso del país y en especial nuestra selva. El objeto de la empresa contratista atlas E.I.R.L., es dedicarse a los proyectos, estudios, presupuestos, construcciones, reformas, reparaciones, mantenimiento, demoliciones y otros de obras civiles, sanitarias, eléctricas, electromecánicas, obras de arte habilitaciones urbanas; así como a los proyectos, estudios, presupuestos, construcciones, reforma, reparaciones, mantenimiento, demoliciones de carreteras, caminos, pistas de concreto y asfalto, pistas calles, veredas, jardines, cunetas, puentes atarjeas, alcantarillas, obras de arte, conductores de agua, gas, electricidad, subterráneos túneles, canales, puertos muelles, edificaciones, entre otros.

La Empresa Contratista Atlas E.I.R.L no cuenta con productos específicos para satisfacer necesidades, se presentan retrasos en los tiempos de ejecución de obra, ya que solicitan algún producto en específico y la empresa se compromete, pero no pueden cumplir en su totalidad y genera un gasto en mano de obra ociosa por el personal que queda esperando el material que no llega a tiempo. De igual forma el almacenero no tiene un control de los productos que ingresan ni salen, ya que el mismo no tiene un control como el Kardex para tener todo archivado y realizar un inventario luego, lo que genera pérdidas para la empresa objeto de estudio. Lo anteriormente descrito afirma el pronóstico de que no se podrá conocer el valor de inventario de una empresa ayuda en gran medida al alcance de objetivos operacionales y gerenciales. En verdad, al igual que los elementos o ítems de inventario o existencia, resulta provechoso el inventariar el conjunto de bienes básicos que posee la empresa. Con el fin de calcular con exactitud los valores asociados con aspectos financieros (gestión contable) de la organización. Esto ocasionara perdida monetaria y cartera de clientes a la empresa ya que causa retrasos al momento de ejecutar las obras y con ello penalidades que afectaran directamente a la empresa.

Por ello que la presente investigación titulada la de un Gestión de Inventario y su Relación con el Servicio al Cliente de la Empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco – 2019. es una de las alternativas más influyentes en el esfuerzo por reducir los costos y mejorar la eficiencia económica, ya que incrementa los niveles de servicio al cliente, aumenta la liquidez y permite a las organizaciones estar

prevenidas frente a las fluctuaciones de la demanda; manteniendo un óptimo nivel de seguridad y logrando mantener los inventarios necesarios del producto.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

P.G. ¿Cómo se relaciona la gestión de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco - 2019?

1.2.2 Problemas específicos

PE₁: ¿Cómo se relaciona el control de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco - 2019?

PE₂: ¿Cómo se relaciona la demanda de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco - 2019?

PE₃: ¿Cómo se relaciona el inventario con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco - 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

OG: Determinar cómo se relaciona la gestión de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco - 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

OE₁: Describir cómo se relaciona el control de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco – 2019.

OE₂: Analizar cómo se relaciona la demanda de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco - 2019.

OE₃: Determinar cómo se relaciona el inventario con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco – 2019.

1.4 Hipótesis: General

H: Existe una relación significativa entre la gestión de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco - 2019.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L Huánuco - 2019.

1.5 Variables, dimensiones e indicadores

Variable 1: Gestión de inventarios

Según Krajewski (2008) el autor señala que la administración de inventarios se caracteriza por controlar los inventarios, así mismo sirve para conserva la competitividad en las organizaciones; para llegar al objetivo se necesita saber el tipo de demanda y los stocks aptos (p. 728)

Dimensión Control de inventario

Para Espinoza (2011). difiere que es un instrumento que sirve para saber el total de la mercadería apta o útil para los pedidos o venta, en un espacio, infraestructura y en un periodo conciso (p. 19)

Indicador Existencias

De acuerdo a Fortaleza (2008), difiere que son la totalidad de productos de la entidad organizacional que emplea en sus acciones, también como el cuidado de sus establecimientos a manera de emplear sus existencias o servicios (p. 5).

Indicador Almacenaje

Según Gonzales (2016), es aquella zona concreta en el que se colocan las existencias recibidas, pudiendo ser los siguientes: los almacenes, tanto como los sub niveles y niveles, así mismo como los racks de anaqueles y otros que se deban proporcionar a las características de los materiales en resguardo (p.4).

Dimensión Demanda

Andrade (2005), el autor señala que es el número de servicios o existencias que una persona, esta diligente a obtener referente a monto y en un local determinado, así mismo complacerse de forma fragmentada o absoluta sus necesidades (p.25).

Indicador Comprador

Mollá (2006), el autor difiere que son también llamados usuarios, estos establecen las ventas y beneficios de las organizaciones con sus decisiones de lucro. De allí que estas se vean obligadas a conocer cual pesquisa es más conveniente y las acciones que los conducen a obtener unos productos y otros (p.14).

Indicador Tienda

Según Bhatia (2008), demuestra que Retail es el vocablo anglosajón para comercio reducido al deslinde. Es decir, esto engloba el sector de negocios que va comenzando en los supermercados, tiendas grandes, pequeñas etc. (p.20)

Dimensión Inventario

Guerrero (2014) determina que el inventario es el stock de un bien, que se pone en disposición para la venta, producción o fabricación (p. 86).

Indicador Producto

Para Monferrer (2013), manifiesta que el producto es una existencia de forma material, en la actualidad son escasas las mercancías que no tienen servicio de post venta como servicios adicionales como experiencias de compra., etc. (p.97).

Indicador Venta

Según Monferrer (2013), el autor demuestra que la venta es una manera de interactuar con el cliente, esto a su vez tiene una respuesta por parte del destinatario bajo un intercambio de moneda. (p.168).

1.6 Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
X: "Análisis de gestión de inventarios"	Control de inventario	Control de stock
		Punto de venta
		Mercadería
	Demanda de inventario	Clientes
		Servicios
	El inventario	Calidad
Estándar de ventas		
Y: "Servicio al cliente"	Atención brindada	Experiencia
		Usuarios
	Política de atención	Procedimiento
		Satisfacer necesidades
		Compromiso
	Expectativas alcanzadas	Experiencia
		Comunicación
Empleados capacitados		

1.7 Justificación e importancia

1.7.1 Justificación

Según Sampieri (2009) Justificar el estudio, exponiendo las razones. El propósito debe ser lo suficientemente fuerte para que se justifique su realización. Explicar porque es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivaran de ella.

Indistintamente del tipo de inventario que administre una empresa, la gestión inadecuada del mismo constituye un potencial acelerador de excesos en el pedido de materiales, y la pérdida del mismo. La mala gestión de inventario en un almacén o en una empresa puede incluso resultar en el robo: elementos de almacenamiento pueden ser robados sin el conocimiento de la gerencia de la empresa o incluso del personal vinculado a las actividades de supervisión de almacenes, esto es común en los casos en los que no se implementan las adecuadas técnicas, métodos y sistemas de apoyo para el rastreo continuo del inventario.

1.7.2 Importancia

La administración efectiva de inventarios sustentada en técnicas, métodos e instrumentos de apoyo orientados a su sistematización constituye un factor catalizador en la optimización de los procesos operacionales y gerenciales de la empresa moderna, muchas organizaciones desconocen la importancia de implementar un control sistematizado de flujo de información de inventario o de las actividades relacionadas con actualizaciones o ajustes.

Uno de los beneficios iniciales derivados de la buena medición de los inventarios se puede identificar en el hecho de que las empresas se tornan más capaces de satisfacer efectivamente la demanda del consumidor. Sin embargo, en términos de marketing, tal beneficio tiene una ventaja a largo plazo así: cuando una empresa provee al consumidor de los bienes o servicios que estos últimos necesitan con eficacia, la empresa ganarla lealtad de los consumidores.

1.8 Limitaciones

- Disposición de tiempo u ocupación laboral por parte de los clientes fue la principal limitación, motivo por el cual, genero demora en conseguir información.

CAPITULO II

2 MARCO TEORICO

2.1 Revisión de estudios realizados

2.1.1 A nivel internacional

Chiroque (2016), en su tesis titulada “ Propuesta de un modelo de gestión de inventario en la empresa Pepsico Alimentos ”, en su investigación realizada en Quito, efectuó un estudio utilizando técnicas exploratorias, descriptivas, comparativas y de análisis, así como métodos estadísticos, lo cual le sirvió para realizar un diagnóstico de la gestión de inventario de la empresa mediante la observación directa y una entrevista, encontrando deficiencias en los costos de inventarios; para solucionar este problema propuso un nuevo modelo de inventario, el cual fue de lote múltiple , que le permitió entonces que el nivel actual del costo de inventario disminuya de su nivel actual un 8.6% (de 35.6% al 27%).

Granda y Rodríguez (2013), con su tesis titulada: “Diseño de un sistema de control basado en el Método ABC de gestión de inventarios, a través de indicadores de medición, aplicado a un estudio fotográfico en la ciudad de Machala”, Ecuador, realizada en la Escuela superior Politécnica del litoral ESPOL, para la obtención de tesis de grado de Ingeniero en Auditoria y Contaduría Pública Autorizada, tipo de investigación metodológica aplicada. Los autores presentan como objetivo general: Implementar un proceso de gestión de inventario aplicando el sistema ABC, del cual se podrá orientar a la gerencia reducir el valor

de los componentes de fabricación y operar los instrumentos fotográficos, con la finalidad de tener una buena productividad de acuerdo al rubro del cual se dedica, así mismo se busca maximizar los índices de eficiencia de las actividades que se dedica el estudio fotográfico. Habiendo llegado a los autores a la siguiente conclusión: De acuerdo a la hipótesis planteada, se pudo deducir que es viable la reducción de los valores asociados a los stocks de mercadería, si se identifican y verifican convenientemente en principio del sistema ABC, que anexan estándares definidos para una acertada dirección del control de los stocks de mercadería. Con dicho sistema sugerido, se halló una disminución del 41.39% de los componentes de fabricación en la despesa de los inventarios de merma. En base de relación con mi investigación: el sistema de control de inventarios nos muestra los pasos para cumplir si se da de una manera eficiente el correcto manejo de los inventarios, donde se puede verificar, si se obtiene pérdidas se llega a establecer nuevos cambios o nuevas tomas de decisiones para el desarrollo de una óptima gestión de inventarios.

Barrera (2014), con su investigación titulada “Estrategias gerenciales para la optimización de la gestión del control de inventario de la empresa distribuidora Nubecitas, C.A.” desarrollada en la Universidad Nueva Espartana, Venezuela, para la obtención de grado de Licenciada en Administración, tipo de investigación metodológica descriptivo. La autora presenta como objetivo general: Proponer un plan de direcciones gerenciales para el oportuno manejo de la gestión de inventarios dentro de la empresa Distribuidora Nubecitas, CA. Habiendo llegado la autora a la siguiente conclusión: Referente al momento presente que atraviesa la empresa distribuidora Nubecitas, C.A. Se pudo visualizar, que el 79,8% de los

procedimientos de control de las existencias del área de almacén se maneja un mal procedimiento de gestión de inventarios, lo que conlleva a tener una incapacidad en sus diferentes actividades, puesto que la generalidad de las competencias del área, tienen que tener una buena organización, para tener procesos óptimos. En síntesis, al no contar con la mercadería en buenas condiciones, genera demora en el despacho de los insumos (mercadería), originando una deficiente productividad en sus operaciones. El control y gestión de inventarios tiene relación con mi investigación, ya que la falta orden en el inventario puede provocar pérdidas económicas como materiales, generando falta de rentabilidad y credibilidad con nuestros clientes. Es por ello que debemos poner atención a cada detalle en los procesos del control de inventarios.

2.1.2 A nivel nacional

Calderón (2014), en su investigación titulada “Propuesta de mejora en la gestión de Inventarios para el almacén de insumos en una empresa de consumo masivo”, realizada en la ciudad de Lima, efectuó un diagnóstico de la situación actual de la empresa mediante la observación directa y aplicación de una entrevista, donde encontró desperdicio de insumos, insumos deteriorados, exceso de stock, debido a la mala gestión de inventario. Teniendo costos actuales elevados. Para solucionar esta problemática aplico un modelo de mejora de gestión utilizando: mapa de procesos, diagrama de relaciones críticas, Diagrama SIPOC y el modelo económico de pedido con lo cual pudo reducir sus costos de inventario en un 40% en comparación a lo que antes gastaba.

Aguilar (2014), en su investigación titulada “Diseño de un modelo de gestión de inventarios para controlar productos del almacén en la empresa Importaciones S.A.C.” realizada en la ciudad de Chiclayo, estudio que busca diseñar un modelo de gestión de inventario con demanda probabilística para artículos independientes, previamente organizados conforme a la clasificación ABC, que permita mejorar el desempeño de los inventarios, y a la vez asignar menores costos de inventario. Para esto se empleó el modelo de revisión periódica (p) pues con este se obtuvo un menor costo en comparación a sus costos actuales llegando a reducir en un 51.18% en el costo de inventario.

Alva (2012), en su investigación titulada “Diseño e implementación de un modelo de Gestión para reducir los costos de inventario en la empresa Drofar E.I.R.L.”, realizada en la ciudad de Trujillo, ejecuto un estudio de diseño preexperimental para lo cual realizo un diagnóstico mediante la observación directa y entrevista, con lo cual pudo encontrar los problemas del sistema logístico de la empresa, encontrándose que el 60% de procesos de la cadena de abastecimiento no se realizan, asimismo, se encontró que los procesos logística interna se ejecutan solo un 58%. Diseñando un nuevo modelo de gestión de inventarios mediante la aplicación de estandarización de procesos, clasificación ABC, control y planificación de inventarios y la implementación del nuevo modelo LEP de gestión se pudo reducir los costos de inventario en un 22%.

2.1.3 A nivel local

Justo (2017), en su tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión logística para la empresa Belén Motor E,I,R,L Huánuco, 2017” de la Universidad Nacional

Hermilio Valdizán, Huánuco – Perú, llegó a las siguientes conclusiones: El diagnóstico de la gestión de stock de los repuestos de 2r, 3r y lubricantes siendo como resultados que la mayoría de los indicadores nos da su abastecimiento hasta para 5 meses a más, siendo esto mucho tiempo que se tiene almacenado un producto, asimismo está quitando espacio para otros códigos de repuestos, aumentando costos, lo correcto es tener un stock para el tipo de almacén que se tiene y abastecerse cada 15 días. Se diseñó la gestión de stock de los repuestos de las líneas de 2r, 3r y lubricantes, debido a que presentan roturas de stock: la línea en 2r tiene un 45% de rotura de stock, para 3r también de 45% y lubricantes un 10% en sus ventas, se utilizó la metodología ABC para las tres líneas de los meses Septiembre, octubre y noviembre para clasificarlos y de acuerdo a esto poder identificar que productos no deben faltar en el almacén. También el diagnóstico del transporte de la empresa quien no consideraba como un costo para la fijación de un producto, no existía un control de transporte: los transportistas cobraban a diferentes precios por las mismas mercaderías. Con el diseño del sistema logístico se determinó el transporte de los vehículos, se decidió el análisis de costos de los vehículos debido a que en esta línea es donde varía más los costos logísticos, en los repuestos ya está definido el porcentaje de ganancia, por esto se hizo un análisis de costos por modelo de vehículo, así se fija el precio a vender del vehículo, estandarizando los costos de transporte por modelo siendo costos fijos.

Angulo, Iglesias, y Salazar, (2018), en su investigación para optar el título profesional en licenciado en administración, realizó la investigación: “La gestión logística y su relación con la calidad en el servicio de la unidad de adquisiciones de la red asistencial Huánuco - ESSALUD periodo 2016 - 2017”, en la

Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – Perú, mencionó en sus conclusiones: La logística es uno de los factores clave, dentro de la Red Asistencial Huánuco, a pesar de ello dentro del área de compras tienen problemas; porque muchas veces no realizan las compras en su debido momento, generando retrasos y desabastecimiento de los productos solicitados. La gestión de inventarios, actualmente se ha convertido en un elemento estratégico de las organizaciones; sin embargo, los trabajadores de la Unidad de Adquisiciones de la Red Asistencial Huánuco, no realizan un manejo adecuado de los programas logísticos, generando inexactitud de los registros del inventario. El almacén central de la Red Asistencial Huánuco, posee el espacio necesario para el flujo adecuado de trabajo, también tiene una ubicación estratégica, que le permite la disponibilidad, acceso inmediato de los productos, disposición de cámaras de video vigilancia y el servicio de vigilancia que garantiza la seguridad de los bienes almacenados. El transporte se ha convertido en un componente vital en la administración del sistema logístico de la Red Asistencial Huánuco, porque permite situar los productos en los puntos de destino.

Miraval (2019), en su investigación titulada “Control de inventarios y su relación con la gestión logística de la empresa Ladrillos Cerámicos CHAPACUETE, Huánuco - 2019” para obtener el título profesional de contador de la Universidad de Huánuco; el autor llegó a los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye que el control de inventarios se relaciona significativamente con la gestión logística, en razón de haber obtenido un valor de 0.706, el cual manifiesta que hay una correlación positiva considerable, aceptándose la hipótesis general planteada, confirmando así que llevando un

control de inventarios se obtiene una información más detallada de las existencias que han sido vendidas y las que se encuentra en el almacén, contribuyendo así en el proceso de la gestión logística. De los resultados de la investigación se concluye que el control de almacén se relaciona significativamente con la gestión logística, en razón de haber obtenido un valor de 0.535, el cual manifiesta que hay una correlación positiva considerable, confirmando así que las actividades de recepción, almacenamiento y movimiento de los materiales e insumos mejora el control dentro del almacén, lo cual contribuye para que el proceso logístico se opere con normalidad. De los resultados de la investigación se concluye que el control de stock se relaciona significativamente con la gestión logística, en razón de haber obtenido un valor de 0.679, el cual manifiesta que hay una correlación positiva considerable, esto debido a que el control de stock permite tener la información detallada de los materiales e insumos, las que rotan con mayor frecuencia y aquellas que se encuentran en el almacén, beneficiando así la realización efectiva de las actividades proyectadas. La investigación se concluye que el control de entrada y salida de existencias se relaciona significativamente con la gestión logística, en razón de haber obtenido un valor de 0.571, el cual manifiesta que hay una correlación positiva considerable, confirmando así que, con los métodos de valuación, capacitaciones al personal y la documentación completa permite un control de las entrada y salida de existencias eficiente, contribuyendo así en el proceso logístico.

2.2 Principales leyes, definiciones y conceptos fundamentales

2.2.1 Gestión de inventario

Saavedra (2006) sostiene que la gestión de los inventarios identifica los diferentes prototipos de insumos en el proceso de su producción, para satisfacer la demanda y logrando facilitar las operaciones para reducir sus costos para su mantenimiento en un nivel eficiente.

a) Gestión

Huergo (2011) se refiere al conjunto de persona que buscan metas, proyecciones tanto técnicas como económicas, para lograr un sistema de construcción de forma transparente para la adquisición de nuevas habilidades para quienes participan.

b) Inventario

Según Morales (2010) difiere que Los inventarios se identifican como la unión de producción y ventas de los bienes tocables que son fabricados y luego pasan a ser comercializado.

2.2.2 Tipos de inventario

Krajewski (2008) existe cuatro patrones, que se caracterizan por los diferentes rasgos de estos, en consecuencia, al observar un conjunto de artículos, encargado del inventario no podría distinguir cuales pertenecen a cada inventario por ende cada uno de estos patrones tiene una gestión diferente.

2.2.3 Inventario de ciclo

Krajewski (2008) sostiene que el posicionamiento del inventario varía de una forma rectamente proporcional, el cual se llama como inventarios de ciclo, puesto que, se tienen que cubrir la demanda y cantidad de estos llegan a recibir el nombre de dimensionamiento; en el cual se aplican 2 principios, ya sean el tamaño del lote Q , que trabaja de forma proporcional entre los pedidos, en el cual se logra realizar cada cinco semanas y su tamaño de lote promedio debe ser igual a su demanda que corresponde.

2.2.4 Inventario de seguridad

Krajewski (2008) difiere que la seguridad en el inventario nos facilita que las operaciones no se interrumpan, cuando ocurran problemas y se lleven a cabo de forma normal, para la creación de un inventario de seguridad, las organizaciones realizan pedidos, para que sea entregado en una fecha determinada de la entrega de dicho artículo, por ende, este pedido llega a tiempo y sin ningún retraso.

2.2.5. Inventario de previsión

Según Krajewski (2008). los inventarios son aplicados por las organizaciones para absorber los problemas que tienen muy seguido por la valoración de los modelos económicos. La medida del pedido de mercancías se ofrece en dirección a su aplicación dentro del inventario, y las irregularidades de la demanda llevan a que el fabricante tenga una acumulación de inventario durante las temporadas de una demanda baja, con la finalidad de no aumentar índices de fabricación, cuando el pedido de las mercancías logre su obtención máxima.

2.2.6. Inventario en tránsito

De acuerdo a Krajewski (2008) el inventario basado en el movimiento de un lugar a otro se le conoce como inventario de tránsito, la cual se basa en el movimiento de los productos a la planta, el cual constituye en un movimiento interno en la organización y se distribuye por las diferentes áreas hasta llegar a ser distribuido.

2.2.5 Características de la Gestión de Inventarios

Para lograr el estudio de los conjuntos caracterizados en la dirección de los inventarios se tiene que tomar en cuenta los siguientes indicadores:

a) Stock máximo

Según Manene (2012) la mayor porción de las existencias de los bienes que son mantenidos en el almacén, relacionado con altos costes del almacén que se debe aguantar, por lo general las organizaciones mantienen unos grandes inventarios, cuando sus costes de almacén son bajos y sus costes de pedidos son muy altos, el cual es beneficioso porque se obtienen grandes descuentos por los volúmenes pedidos (párr.29).

b) Stock mínimo o de seguridad

De acuerdo a Manene (2012) una porción menor de las existencias se logra mantener de forma inferior, del cual el riesgo de la rotura del inventario son altos, a las organizaciones les interesa mantener su inventario bajo cuando los costes del almacén o el mantenimiento son elevados, y los costes de los diferentes pedidos son muy bajos. (párr.30).

c) Control de Inventarios

Espinoza (2011) lo que difiere el autor es un instrumento importante de la gestión contemporánea, puesto que esto ayuda a las organizaciones a tener conocimientos sobre las cantidades de las existencias posibles para el comercio, tiempo transversal y las circunstancias del almacenamiento que se pueden emplear en las organizaciones (p.19).

d) Reposición de Mercadería

| Martínez (2007) señala que la reposición de la mercadería es un factor que depende de la demanda de las mercaderías, así mismo se puede pronosticar cuales serían las cantidades de mercadería a adquirir o a reemplazar

2.2.6 Sistema de Gestión de Inventario

“La gestión interna de inventarios, está vinculado con las actividades de compra fabricación y venta de productos. Una adecuada gestión interno exige que las mercancías sean debidamente pedidas, recibidas, controladas, segregadas y contadas físicamente para asegurar la corrección de los inventarios y su adecuada valuación”. (Vidal, 2014)

“El inventario toma formas diferentes, de acuerdo con la naturaleza del negocio. Para los negocios de ventas al menudeo o al mayoreo, el inventario más importante es la mercancía a mano disponible para su venta...Una compañía industrial tiene materias primas, piezas compradas y suministros para uso en la producción, artículos en proceso de fabricación y mercancía terminada disponible para la venta”. (Andrade, 2005)

Es pues, el manejo de los inventarios una de las actividades más complejas dentro de la organización ya que en su planeación y ejecución intervienen distintas áreas, tales como: ventas, finanzas, compras y contabilidad. Además, los inventarios constituyen junto con el dinero y las cuentas por cobrar, los elementos básicos del Balance General y del Estado de Ganancias y/o Pérdidas de las empresas; y son también elementos fundamentales para la determinación del índice corriente que indica la capacidad de la empresa de enfrentar sus obligaciones a corto plazo. Por tanto, el resultado de su administración va influir en la posición financiera y competitiva de la empresa, de allí la importancia de mantener una estructura adecuada de gestión interno para el área del inventario de mercancía. (Arens, 2007)

a) Características

- La gestión tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos.
- Es la regulación de las actividades, de conformidad con un plan creado para alcanzar ciertos objetivos.
- Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y si es necesario, aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.
- La medición y corrección de las realizaciones de los subordinados con el fin de asegurar que tanto los objetivos de la empresa como los planes para alcanzarlos se cumplan eficaz y económicamente (Burt, 2008).

b) Requisitos de una Buena Gestión

- Corrección de fallas y errores: La gestión debe detectar e indicar errores de planeación, organización o dirección.
- Previsión de fallas o errores futuros: la gestión, al detectar e indicar errores actuales, debe prevenir errores futuros, ya sean de planeación, Organización o dirección. (Eckles, 2008)

c) Importancia de la gestión

Una de las razones más evidentes de la importancia de la gestión es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar. La gestión se emplea para:

- Crear mejor calidad: Las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores.
- Enfrentar el cambio: Este forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización. Los mercados cambian, la competencia en todo el mundo ofrece productos o servicios nuevos que captan la atención del público. Surgen materiales y tecnologías nuevas. Se aprueban o enmiendan reglamentos gubernamentales. La función de la gestión sirve a los gerentes para responder a las amenazas o las oportunidades de todo ello, porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de sus organizaciones.
- Producir ciclos más rápidos: Una cosa es reconocer la demanda de los consumidores para un diseño, calidad, o tiempo de entregas mejorados, y otra muy distinta es acelerar los ciclos que implican el desarrollo y la entrega de esos productos y servicios nuevos a los clientes. Los clientes de la actualidad no solo esperan velocidad, sino también productos y servicios a su medida.

- **Agregar valor:** Los tiempos veloces de los ciclos son una manera de obtener ventajas competitivas. Otra forma, aplicada por el experto de la administración japonesa Peniche Ohmae, es agregar valor. Tratar de igualar todos los movimientos de la competencia puede resultar muy costoso y contraproducente. Ohmae, advierte, en cambio, que el principal objetivo de una organización debería ser "agregar valor" a su producto o servicio, de tal manera que los clientes lo comprarán, prefiriéndolo sobre la oferta del consumidor. Con frecuencia, este valor agregado adopta la forma de una calidad por encima de la medida lograda aplicando procedimientos de gestión.
- **Facilitar la delegación y el trabajo en equipo:** La tendencia contemporánea hacia la administración participativa también aumenta la necesidad de delegar autoridad y de fomentar que los empleados trabajen juntos en equipo. Esto no disminuye la responsabilidad última de la gerencia. Por el contrario, cambia la índole del proceso de gestión.

Por tanto, el proceso de gestión permite que el gerente controle el avance de los empleados, sin entorpecer su creatividad o participación en el trabajo. (ECKLES, 2008)

2.3 Conceptualización de términos

- **Almacén:** El almacén es un lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar los bienes de activo fijo o variable de la empresa, antes de ser requeridos para la administración, la producción o la venta de artículos o mercancías.

- **Aprovisionamiento:** El aprovisionamiento está vinculado a la disponibilidad de recursos, la logística y la distribución.
- **Control de inventario:** Son los procesos que sustentan el suministro, el almacenamiento y la accesibilidad de los artículos para asegurar la disponibilidad de los mismos al tiempo que se minimizan los costes de inventario.
- **Control:** Procedimientos administrativos empleados para reservar la exactitud y la propiedad en las transacciones y en la contabilización de éstas. Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y si es necesario, aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.
- **Costo:** La medición en dinero de los desembolsos para adquirir o producir un bien o un servicio, relacionándolos a los elementos que intervienen en su constitución, por ende, los costos son sinónimos de valores invertidos por una empresa para obtener un producto o un servicio.
- **Comprobante de pago:** Es un documento contable que acredita la compra y venta de un producto o la prestación de un servicio entre dos partes de mutuo acuerdo.

CAPÍTULO III

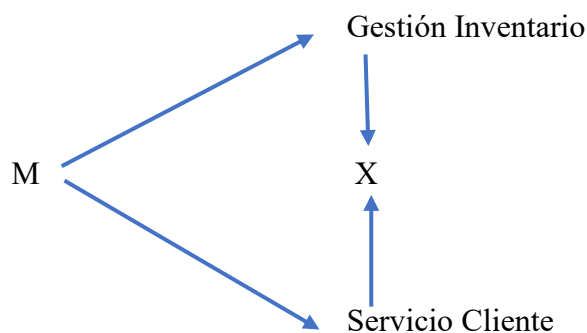
3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Nivel y Tipo de Investigación.

El nivel de la investigación es descriptiva- correlacional, ya que de acuerdo a Hernández (2014), quien señala que el alcance descriptivo es aquel nivel que trata de determinar las especificaciones de las personas a encuestar, entrevistar, mediante proceso o procedimientos de cualquier índole que sea sometido bajo un análisis. En síntesis, este enfoque sirve para captar información para una investigación sobre las definiciones de las variables (p.92), por ello esta investigación pertenece a un tipo de estudio aplicado, ya que se aplicará conocimientos teóricos de la Gestión de Inventarios para dar solución a la realidad problemática de una empresa objeto de estudio. Asimismo, es un estudio transversal, puesto que la información es captada haciendo un seguimiento del fenómeno en varios periodos de tiempo.

3.2 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental de corte transeccional o transversal. “El diseño no experimental observa fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo”. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.



3.3 Determinación de la Población

La población, según Tamayo (2008), “La totalidad de fenómenos a estudiar, en donde las unidades poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 92).

Población	
Población 1	12 trabajadores empresa constructora ATLAS
Población 2	40 clientes

FUENTE: Base de datos de la empresa ATLAS E.I.R.L.,

3.4 Selección de la Muestra

Hernández (2014) el autor menciona que, “cuando la población es menor a 50 integrantes la muestra llega a ser igual a la muestra”

Muestreo intencional u opinático: Los elementos son escogidos en base a criterios o juicio pre establecidos por el investigador.

Muestra 1 = 12 trabajadores

Muestra 2 = 40 el tamaño de muestra.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos utilizados fueron:

Técnica

La encuesta: Se hizo uso de esto con la finalidad de conocer estados de opinión, características o hechos específicos para tener la información adecuada y validar este trabajo (Hernández, Fernández y Baptista, 2000).

Instrumento

El cuestionario: La finalidad de emplear el cuestionario fue poder obtener, de manera sistemática y ordenada, información acerca de la población con la que se trabaja, sobre las variables objeto de la investigación o evaluación (Hernández, Fernández y Baptista, 2000).

3.6 Procesamiento y presentación de datos

Los datos han sido presentados en tablas y gráficos analizados con la aplicación de la estadística descriptiva. Los resultados fueron presentados en cuadros, teniendo en cuenta las variables de investigación, para ello se utilizó la estadística descriptiva en las siguientes técnicas.

Tablas: Es un instrumento de organización de información que utiliza en bases de datos en la información. Cuadros: Conjunto de nombres, cifras u otros datos presentados gráficamente, de manera que se advierte la relación existente entre ellos.

Gráficos: Es todo tipo de representación visual que incluye figuras para comunicar uno o una serie de conceptos.

Para tabular, graficar y procesar los datos del cuestionario se utilizó el programa SPSS versión 23. Procesamiento computarizado con SPSS: Es la Técnica que consiste en la recolección de los datos primarios de entrada, que son evaluados y

ordenados, para obtener información útil, que luego serán analizados por el usuario final, para que pueda tomar las decisiones o realizar las acciones que estime conveniente.

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS

4.1 De la empresa

a) Datos Generales

TITULAR GERENTE	: RICHARD NIXON CARPIO MARTINEZ
PROFESIÓN	: Ingeniero Civil
CIP N. °	: 63222
DNI N. °	: 22426642
FECHA DE NACIMIENTO	: 04/12/1958
RUC DE LA EMPRESA	: 20352424570
REGISTRO EMPRESARIAL	: 377
PARTIDA ELECTRONICA N°	: 11008091
Asiento	: D00001- D0005
RNP – EJECUTOR DE OBRAS	: N.º 08738
CAPACIDAD MÁXIMA DE CONTRATACIÓN:	S/. 151306, 216.36
FECHA DE CONSTITUCIÓN	: 08/02/2001
Link del Brochure	:

<http://www.grupoatias.pe/brochure>

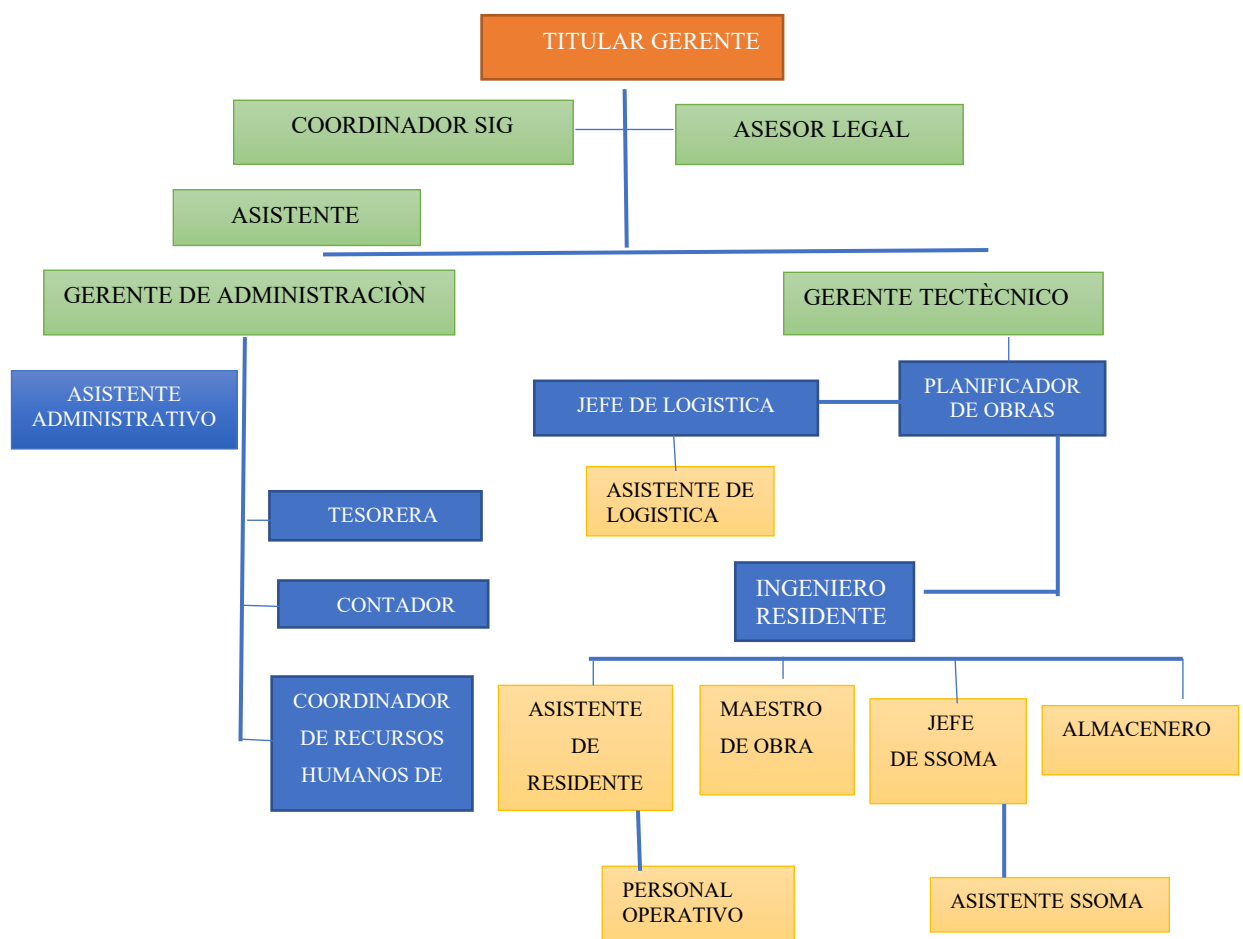
b) BREVE RESEÑA HISTÓRICA

Contratista ATLAS E.I.R.L., es una empresa dedicada al desarrollo de la ingeniería en el país, especialmente en la selva, desde la ingeniería básica hasta la ingeniería de detalle; ejecuta obras civiles, instalaciones electromecánicas y

montaje de equipos, es decir desde su concepción hasta su puesta en servicio, así mismo ejecuta labores afines al sector eléctrico tal como mantenimiento preventivo y correctivo, análisis de cargas, mejoramiento de líneas de subtransmisión y redes de distribución en general. Además, contribuye al desarrollo del país construyendo puentes, caminos, trochas carrozables, instituciones públicas, colegios, carreteras, obras de saneamiento integral, plantas industriales, generando trabajo y desarrollo para el progreso del país y en especial nuestra selva.

c) ORGANIGRAMA

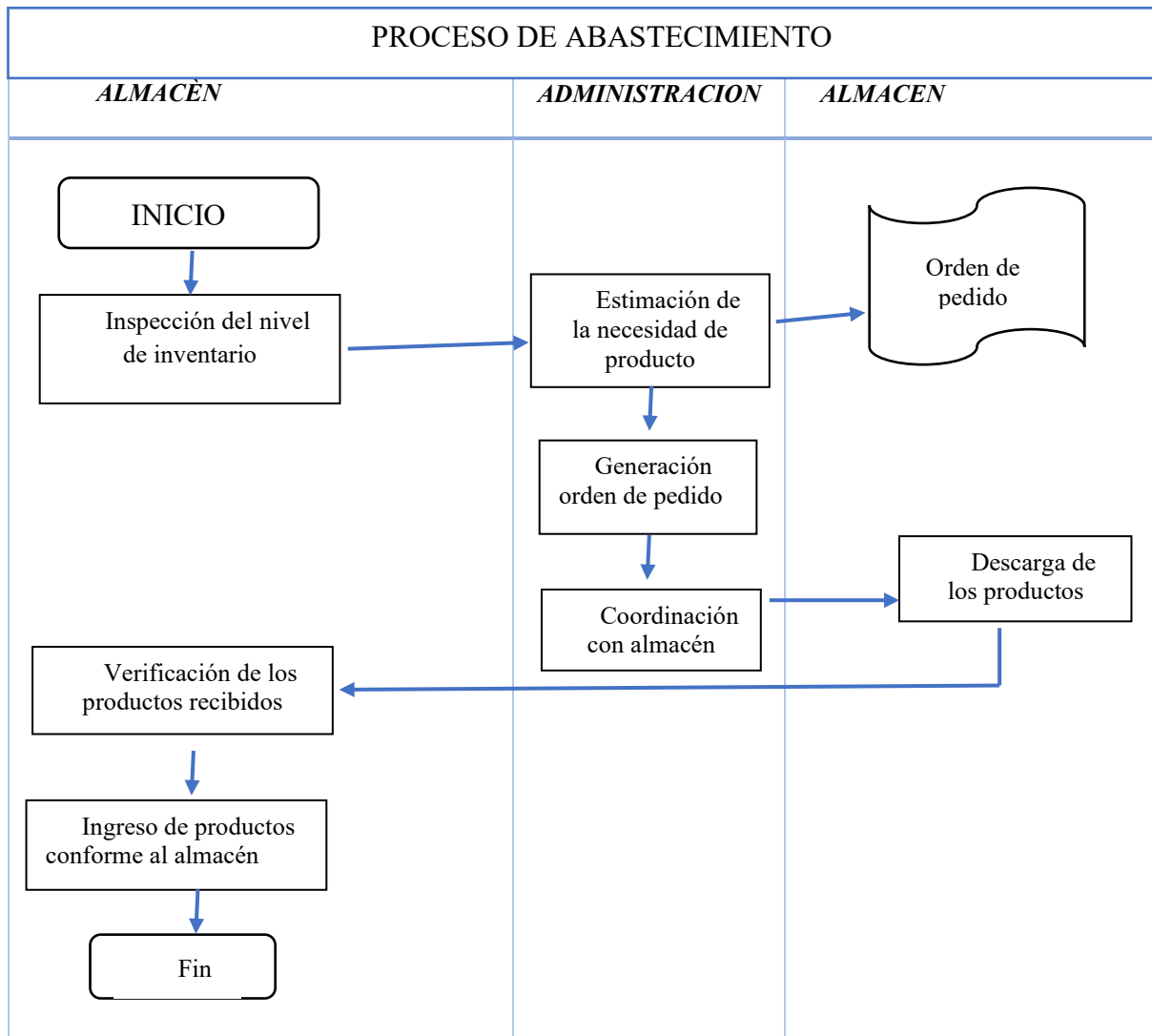
GRÀFICO 01 /ORGANIGRAMA



4.2 Descripción de la gestión de inventario actual

De la entrevista con el jefe de logística de la empresa contratista ATLAS E.I.R.L., se determinó que en ella no existe un control necesario para sus productos almacenados. En lo concerniente a la proyección de la demanda de sus productos esta está basada en la analogía histórica de sus ventas y en base a ello se proyecta lo que necesitan para los meses siguientes. Para el control de sus inventarios, no se basan en ninguna herramienta, es por ello por lo que basan las compras acordes a la cantidad de productos que venden o que el cliente requiere. El registro de ingreso de sus productos al almacén se da mediante las boletas o facturas de compras que les proporciona el proveedor, el proceso realiza manualmente en el Kardex, por los trabajadores del área de compra y ventas. Para la salida de los productos se elabora la guía de remisión que le corresponde. El control de pedidos de sus productos lo realizan a base de la entrada y salida de estos, existiendo así en muchos de los casos distintas variaciones. Debido a que, en diversas ocasiones el informe final de inventario entregado por el área de contabilidad y almacén, hay diferencias significativas para algunos de los productos. En la situación de los productos obsoletos es encargado por un operador del área de almacén junto con gerencia y ventas, quienes ven si serán rematados, mantendrán almacenados o si se incineran.

4.3 Descripción del proceso de pedido y almacenamiento



Fuente: Empresa contratista ATLAS E.I.R.L

Gráfico 1: Proceso actual de abastecimiento de la empresa

Análisis e Interpretación:

El proceso inicia con la inspección del almacenero comunicando por medio telefónico al área administrativa las cantidades en stock disponible para que el jefe de almacén pueda estimar las necesidades del producto, realizada la estimación se genera una orden de pedido al proveedor se coordina con el mismo para la fecha de recepción la cual puede ser de 2 a 3 días (lead time), después de hace efectivo

el pedido. Una vez que el producto llega, los ayudantes de almacén descargan los productos para que el jefe de almacén verifique con el objetivo de no tener inconvenientes por falta de productos que no lleguen o por la fecha de vencimiento de los productos. Una vez que ha terminado la verificación de todos los productos son colocados en el almacén.

4.4. Procesamiento de datos

ANÁLISIS DE GESTIÓN DE INVENTARIOS

1. ¿Considera Ud. que existen procedimientos para mantener controlados los stocks de mercadería?

TABLA 01: Producto de stock de mercadería

Respuesta	fi	%
Si	8	67
No	4	33
Total	12	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 01

Elaboración: Propia

GRÁFICO 01: Producto de stock de mercadería

Análisis e Interpretación: Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 67% y el otro 33% aseverando de manera negativa con un no.

2. ¿Para Usted la empresa tiene una buena gestión de inventarios hacia las áreas de puntos de venta?

TABLA 02: Áreas de puntos de venta

Respuesta	fi	%
Si	5	58
No	7	42
Total	12	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 02

Elaboración: Propia

GRÁFICO 02: Áreas de puntos de venta

Análisis e Interpretación: Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 58% y el otro 42% aseverando de manera negativa con un no.

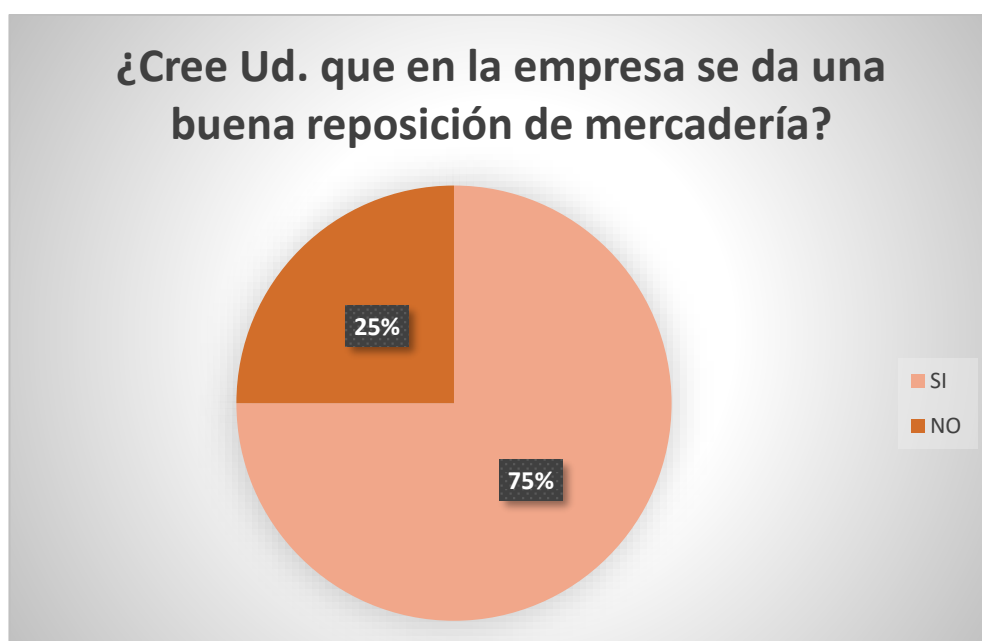
3. ¿Cree Ud. que en la empresa se da una buena reposición de mercadería?

TABLA 03: Reposición de mercadería

Respuesta	fi	%
Si	9	75
No	3	25
Total	12	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 03

Elaboración: Propia

GRÁFICO 03: Reposición de mercadería

Análisis e Interpretación: Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 75% y el otro 25% aseverando de manera negativa con un no.

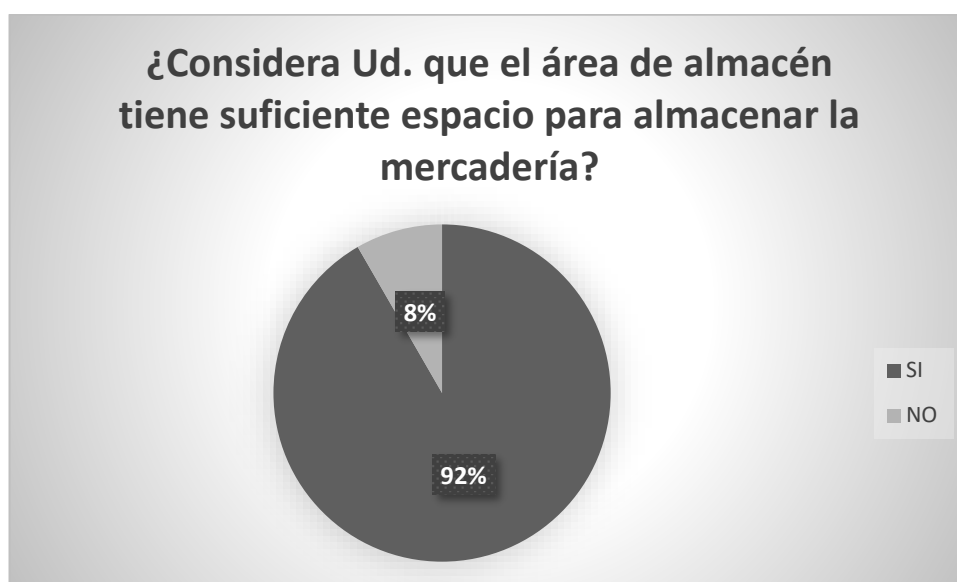
4. ¿Considera Ud. que el área de almacén tiene suficiente espacio para almacenar la mercadería?

TABLA 04: Área de almacén

Respuesta	fi	%
Si	11	92
No	1	8
Total	12	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 04

Elaboración: Propia

GRÁFICO 04: Área de almacén

Análisis e Interpretación: Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 92% y el otro 8% aseverando de manera negativa con un no.

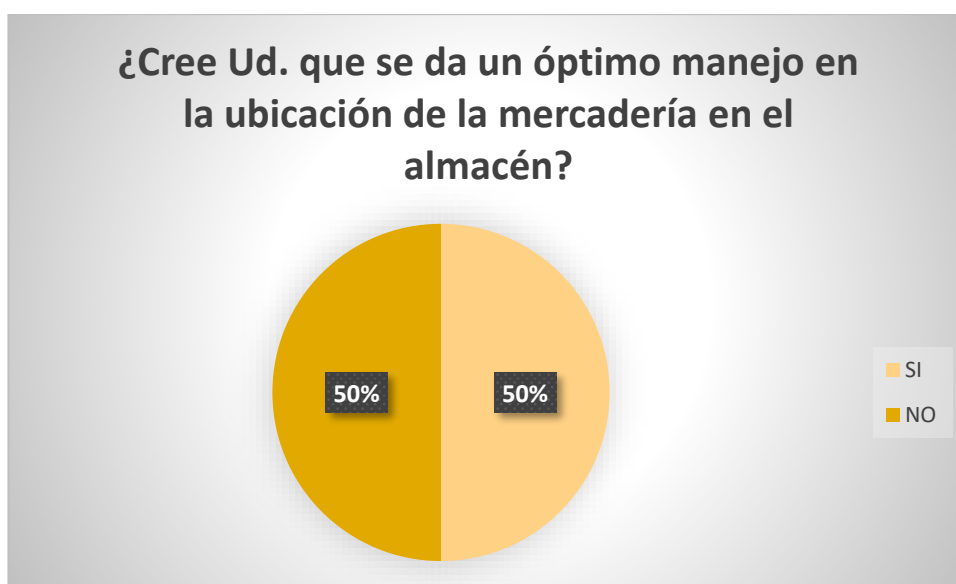
5. ¿Cree Ud. que se da un óptimo manejo en la ubicación de la mercadería en el almacén?

TABLA 05: Área de almacén

Respuesta	fi	%
Si	6	50
No	6	50
Total	12	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 05

Elaboración: Propia

GRÁFICO 05: Área de almacén

Análisis e Interpretación: Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 50% y el otro 50% aseverando de manera negativa con un no.

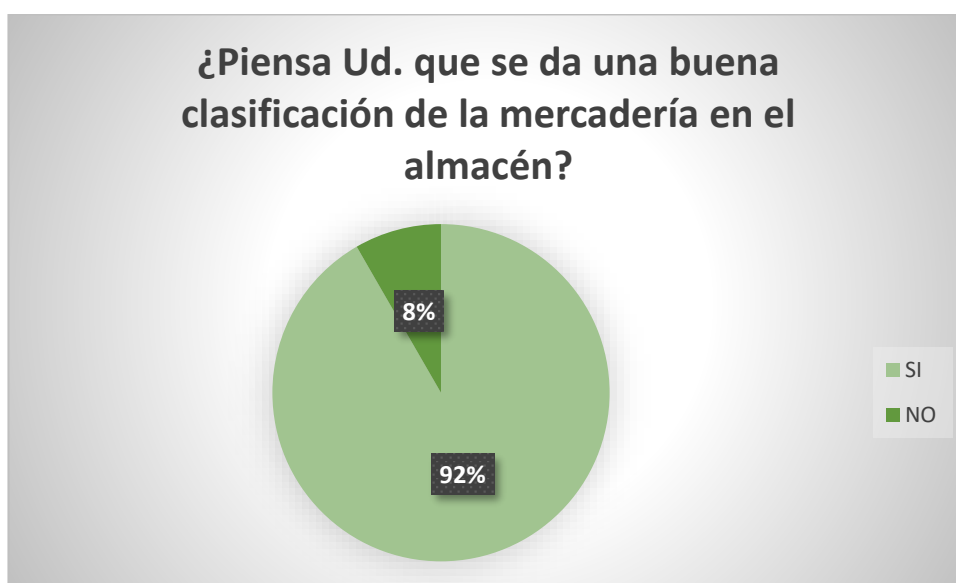
6. ¿Piensa Ud. que se da una buena clasificación de la mercadería en el almacén?

TABLA 06: Clasificación de la mercadería en el almacén

Respuesta	f _i	%
Si	11	92
No	1	8
Total	12	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 06

Elaboración: Propia

GRÁFICO 06: Clasificación de la mercadería en el almacén

Análisis e Interpretación: Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un sí un 92% y el otro 8% aseverando de manera negativa con un no.

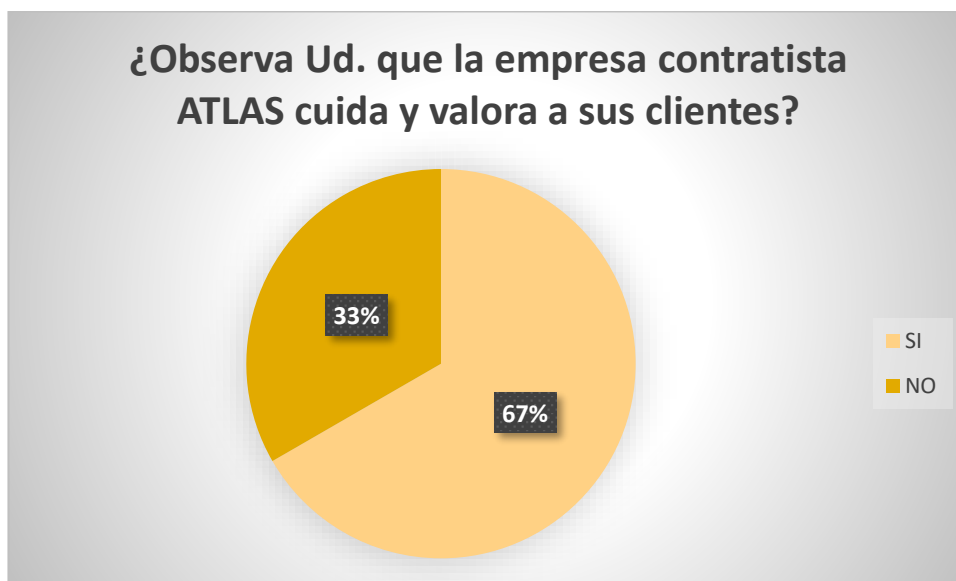
7. ¿Observa Ud. que la empresa contratista ATLAS cuida y valora a sus clientes?

TABLA 07: Servicio al cliente

Respuesta	fi	%
Si	8	67
No	4	33
Total	12	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 07

Elaboración: Propia

GRÁFICO 07: Servicio al cliente

Análisis e Interpretación: Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 67% y el otro 33% aseverando de manera negativa con un no.

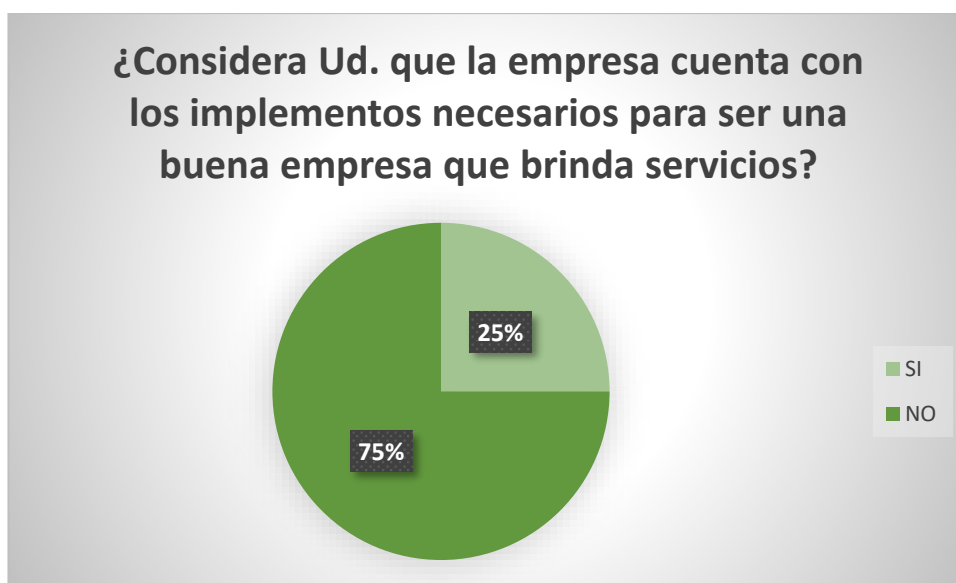
8. ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con los implementos necesarios para ser una buena empresa que brinda servicios?

TABLA 08: Implementos necesarios para el servicio

Respuesta	f _i	%
Si	3	25
No	9	75
Total	12	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 08

Elaboración: Propia

GRÁFICO 08: Implementos necesarios para el servicio

Análisis e Interpretación:

Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 25% y el otro 75% aseverando de manera negativa con un no.

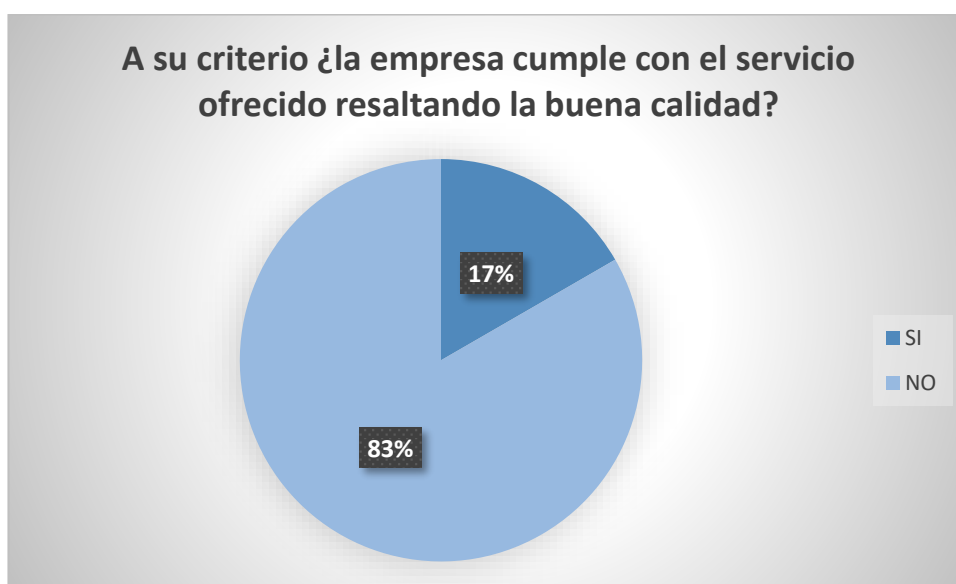
9. A su criterio ¿la empresa cumple con el servicio ofrecido resaltando la buena calidad?

TABLA 09: Servicio ofrecido resaltando la buena calidad

Respuesta	fi	%
Si	2	17
No	10	83
Total	12	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 09

Elaboración: Propia

GRÁFICO 09: Servicio ofrecido resaltando la buena calidad

Análisis e Interpretación:

Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 17% y el otro 83% aseverando de manera negativa con un no.

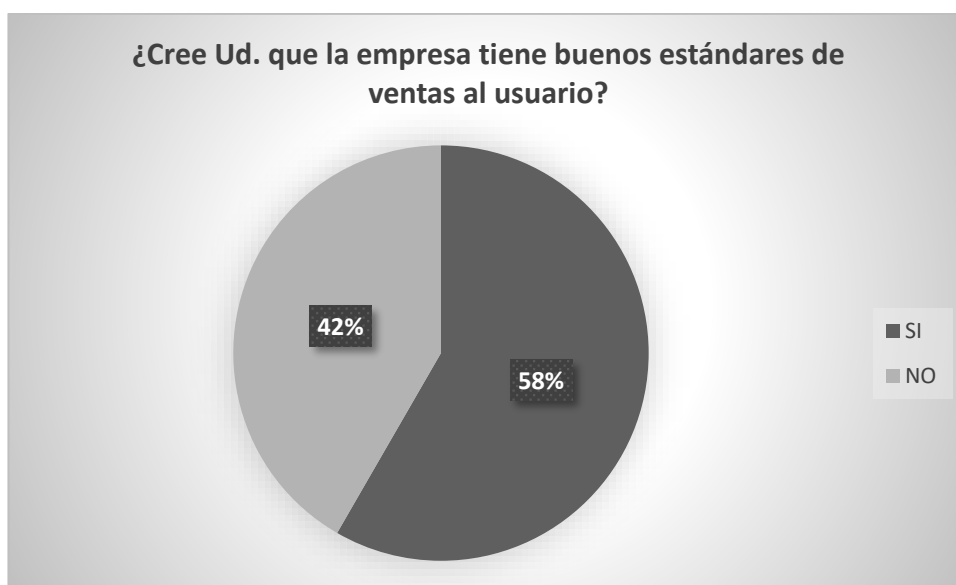
10. ¿Cree Ud. que la empresa tiene buenos estándares de ventas al usuario?

TABLA 10: Estándares de ventas al usuario

Respuesta	fi	%
Si	7	58
No	5	42
Total	12	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 10

Elaboración: Propia

GRÁFICO 10: Estándares de ventas al usuario

Análisis e Interpretación: Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 58% y el otro 42% aseverando de manera negativa con un no.

SERVICIO AL CLIENTE

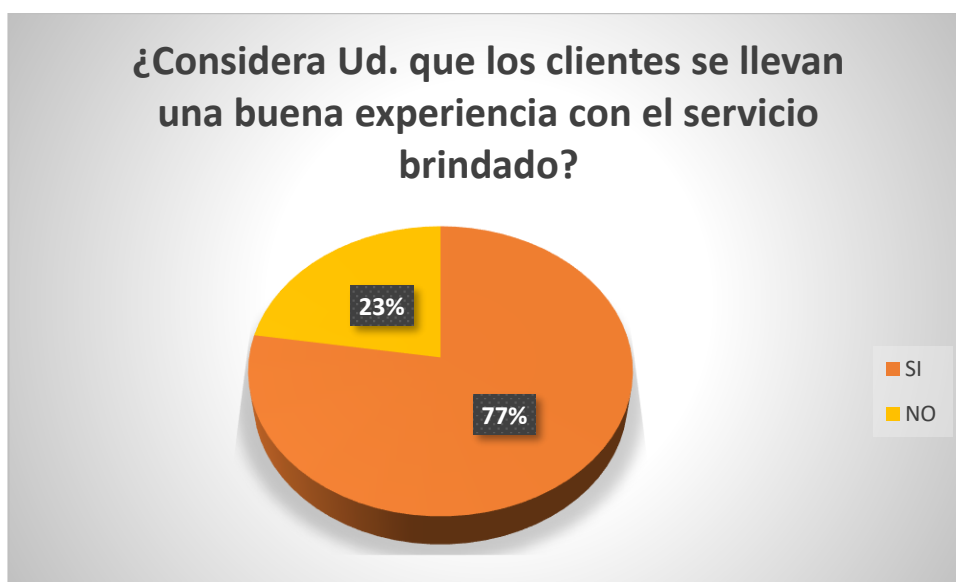
11. ¿Considera Ud. que los clientes se llevan una buena experiencia con el servicio brindado?

TABLA 11: Experiencia con el servicio brindado

Respuesta	fi	%
Si	31	77
No	9	23
Total	40	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 11

Elaboración: Propia

GRÁFICO 11: Experiencia con el servicio brindado

Interpretación:

Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 77% y el otro 23% aseverando de manera negativa con un no.

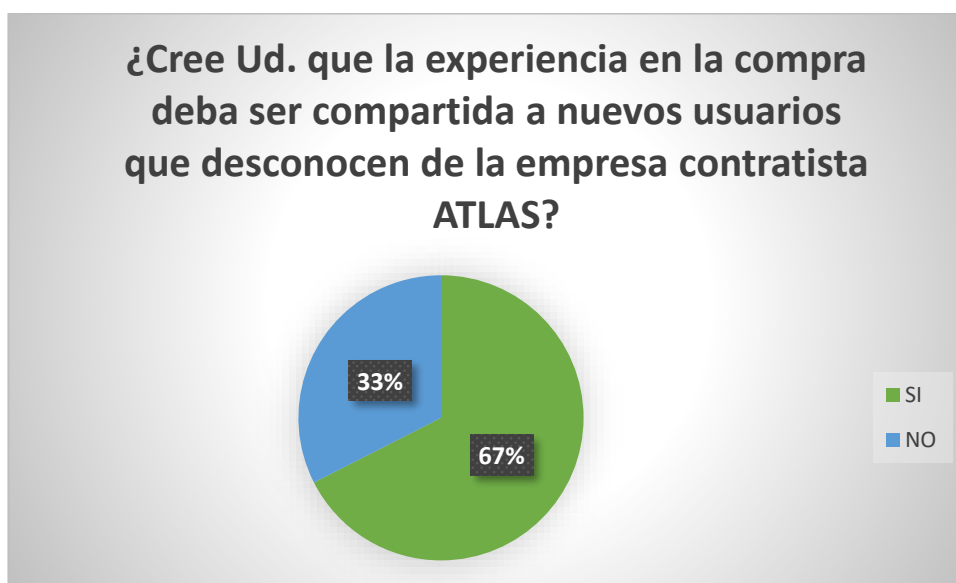
12. ¿Cree Ud. que la experiencia en la compra deba ser compartida a nuevos usuarios que desconocen de la empresa contratista ATLAS?

TABLA 12: Experiencia de la compra

Respuesta	fi	%
Si	27	67
No	13	33
Total	40	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 12

Elaboración: Propia

GRÁFICO 12: Experiencia de la compra

Análisis e Interpretación: Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 67% y el otro 33% aseverando de manera negativa con un no.

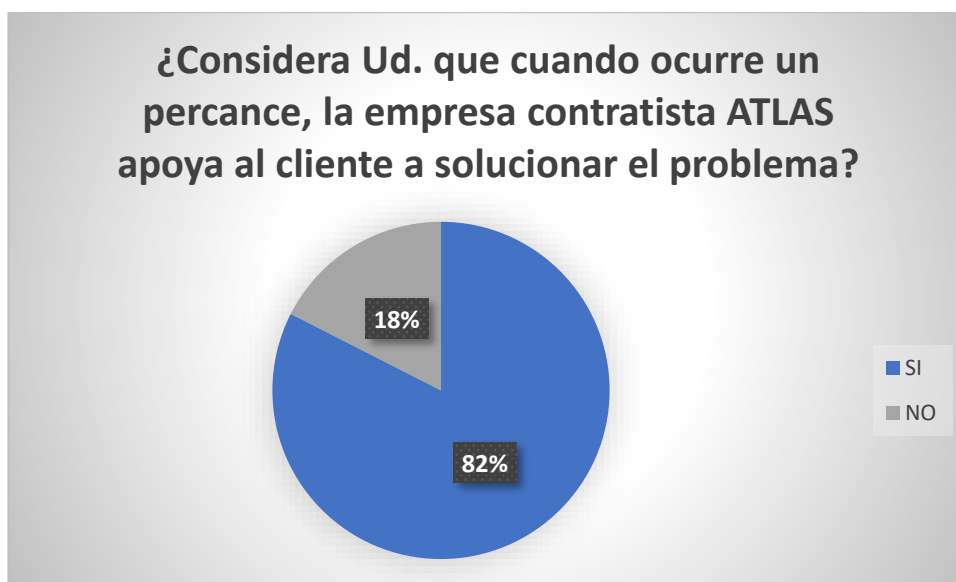
13. ¿Considera Ud. que cuando ocurre un percance, la empresa contratista ATLAS apoya al cliente a solucionar el problema?

TABLA 13: Apoyo al cliente

Respuesta	f _i	%
Si	33	82
No	7	18
Total	40	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 13

Elaboración: Propia

GRÁFICO 13: Apoyo al cliente

Análisis e Interpretación: Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 82% y el otro 18% aseverando de manera negativa con un no.

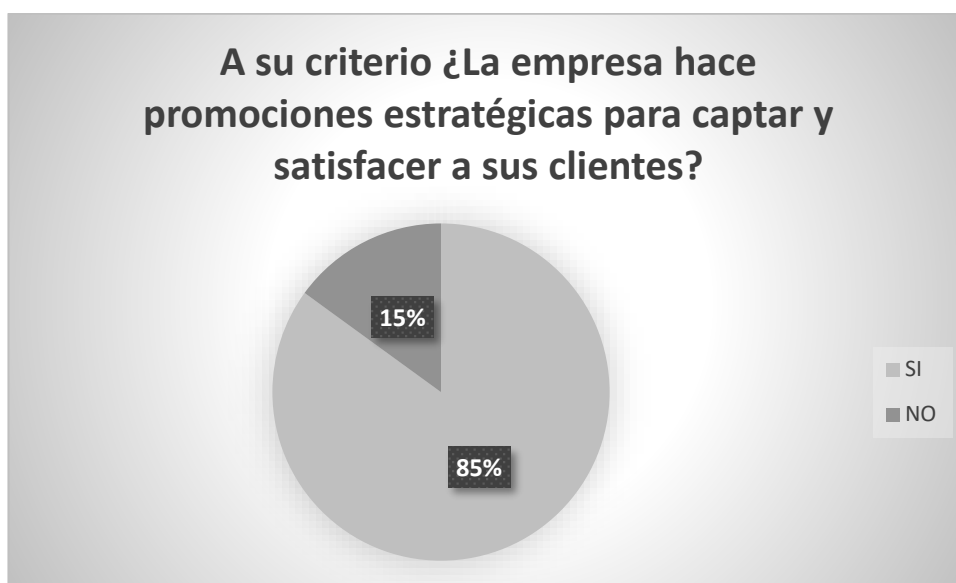
14. A su criterio ¿La empresa hace promociones estratégicas para captar y satisfacer a sus clientes?

TABLA N° 14: Promociones estratégicas

Respuesta	fi	%
Si	34	85
No	6	15
Total	40	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 14

Elaboración: Propia

GRÁFICO 14: Promociones estratégicas

Análisis e Interpretación: Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 85% y el otro 15% aseverando de manera negativa con un no.

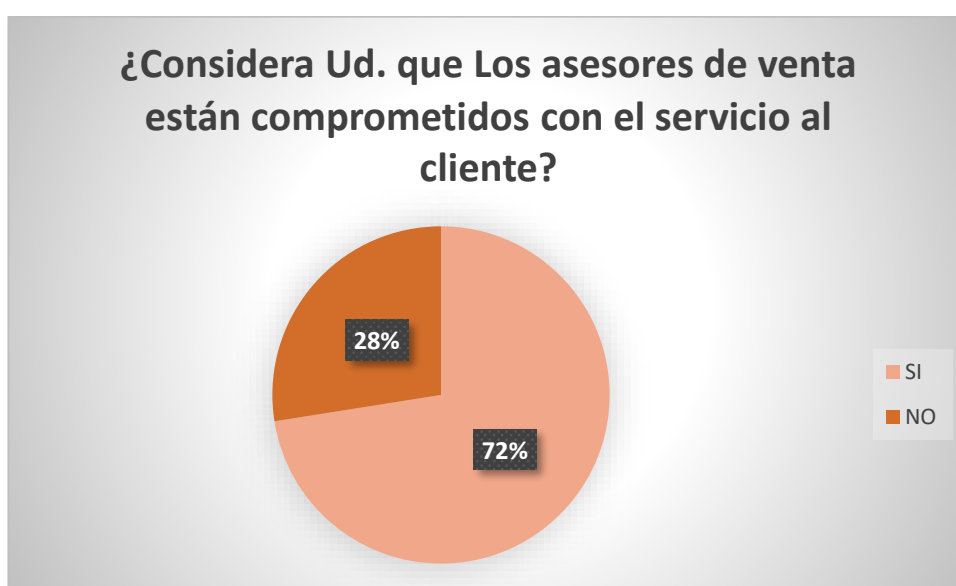
15. ¿Considera Ud. que Los asesores de venta están comprometidos con el servicio al cliente?

TABLA 15: Servicio al cliente

Respuesta	fi	%
Si	29	72
No	11	28
Total	40	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 15

Elaboración: Propia

GRÁFICO 15: Servicio al cliente

Análisis e Interpretación: Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 72% y el otro 28% aseverando de manera negativa con un no.

16. ¿Cree Ud. que Los asesores de venta están comprometidos con la empresa contratista ATLAS?

TABLA N° 16: Compromiso

Respuesta	f _i	%
Si	35	87
No	5	13
Total	40	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 16

Elaboración: Propia

GRÁFICO 16: Compromisos

Análisis e Interpretación: Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 87% y el otro 13% aseverando de manera negativa con un no.

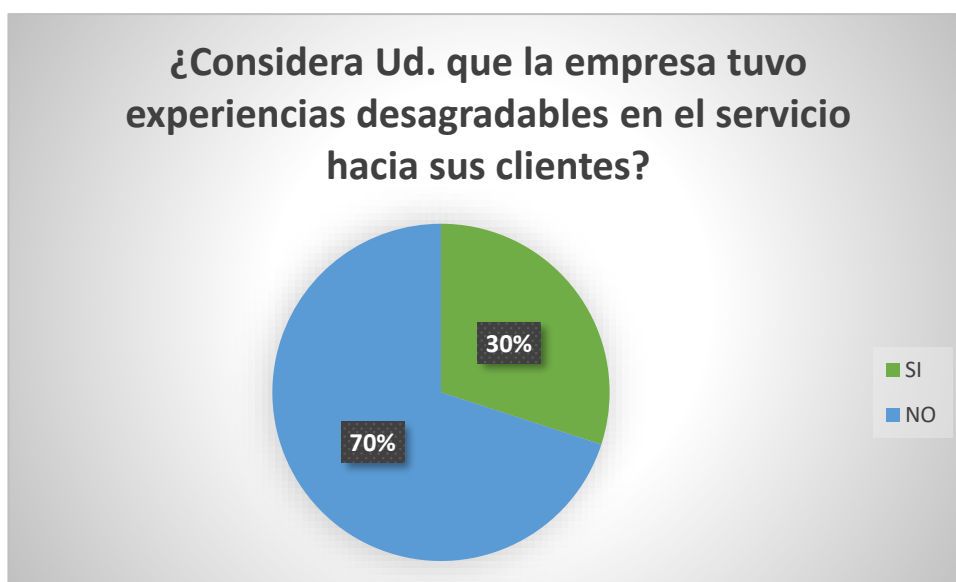
17. ¿Considera Ud. que la empresa tuvo experiencias desagradables en el servicio hacia sus clientes?

TABLA 17: Experiencias desagradables

Respuesta	fi	%
Si	12	30
No	28	70
Total	40	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 17

Elaboración: Propia

GRÁFICO 17: Experiencias desagradables

Análisis e Interpretación: Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un sí un 30% y el otro 70% aseverando de manera negativa con un no.

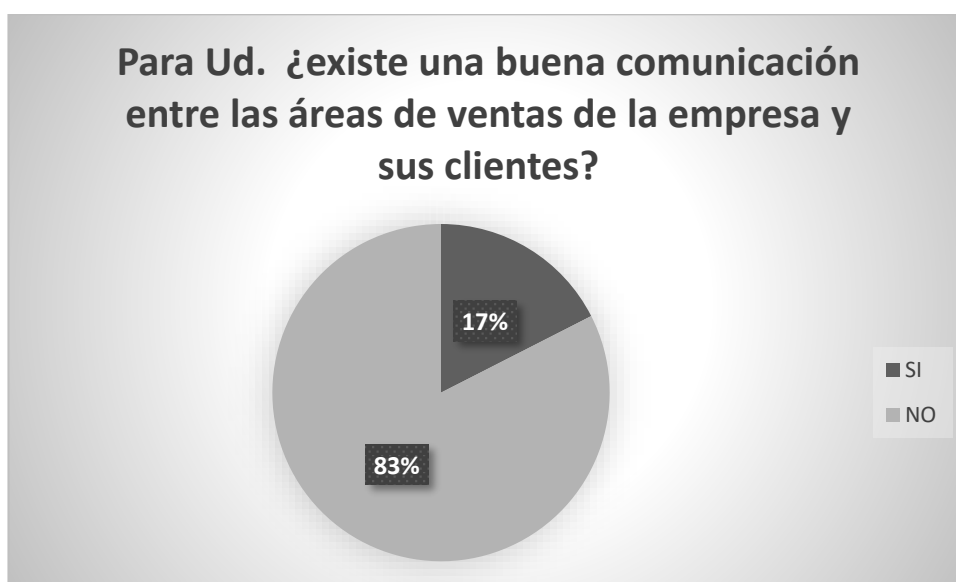
18. Para Ud. ¿existe una buena comunicación entre las áreas de ventas de la empresa y sus clientes?

TABLA 18: Área de ventas y sus clientes

Respuesta	fi	%
Si	7	17
No	33	83
Total	40	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 18

Elaboración: Propia

GRÁFICO 18: Área de ventas y sus clientes

Análisis e Interpretación: Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 17% y el otro 83% aseverando de manera negativa con un no.

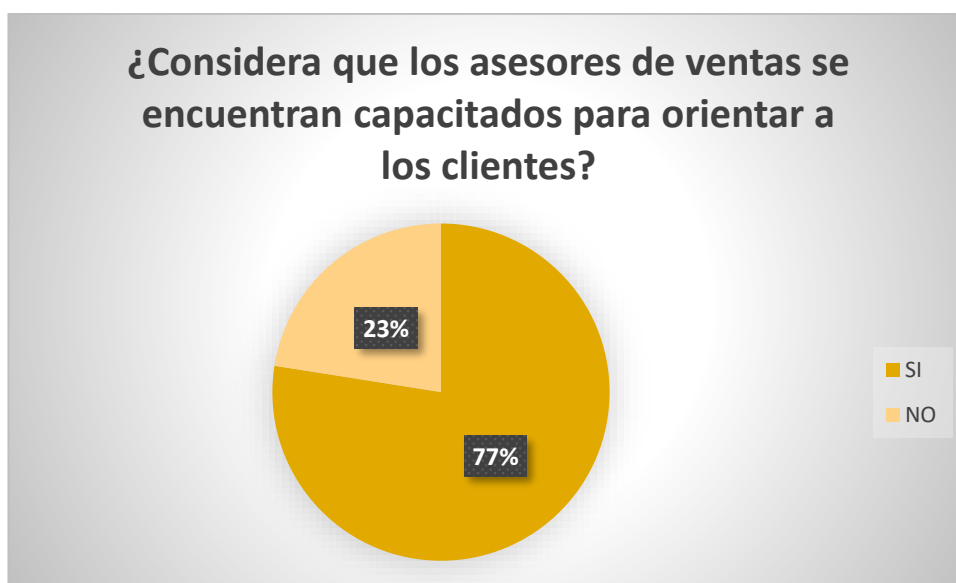
19. ¿Considera que los asesores de ventas se encuentran capacitados para orientar a los clientes?

TABLA 19: Orientación a los clientes

Respuesta	fi	%
Si	31	77
No	9	23
Total	40	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 19

Elaboración: Propia

GRÁFICO 19: Orientación a los clientes

Análisis e Interpretación: Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 77% y el otro 23% aseverando de manera negativa con un no.

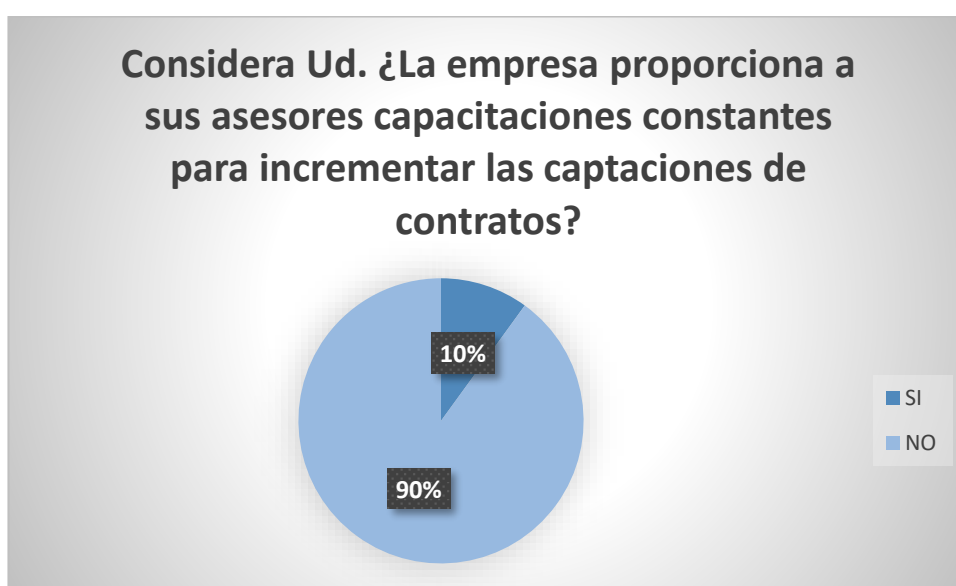
20. Considera Ud. ¿La empresa proporciona a sus asesores capacitaciones constantes para incrementar las captaciones de contratos?

TABLA 20: Captación de clientes

Respuesta	fi	%
Si	4	10
No	36	90
Total	40	100

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 20

Elaboración: Propia

GRÁFICO 20: Captación de clientes

Análisis e Interpretación: Los encuestados ante esta interrogante respondieron: con un si un 10% y el otro 90% aseverando de manera negativa con un no.

CAPÍTULO V

5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este último capítulo del presente trabajo de investigación se presenta la discusión de los resultados, para ello se tomaron como base los resultados que se obtuvieron durante el trabajo de campo, para contrastarlo y confrontarlo con los antecedentes, bases teóricas y con las hipótesis de la mencionada investigación, las mismas que se detallan a continuación:

5.1 Discusión de resultados con las bases teóricas

Los resultados que se presentaron en el capítulo anterior y que fueron debidamente analizados e interpretados utilizando técnicas de la Estadística Descriptiva y que están plasmados en los cuadros N° 01, 02, 03, 04, 05 y 06 en el capítulo de resultados, evidencian que los trabajadores de la empresa contratista ATLAS manifestaron que la Gestión de Inventarios se relaciona con el servicio al cliente. Al respecto Angulo, Iglesias y Salazar (2018) “La gestión logística y su relación con la calidad en el servicio de la unidad de adquisiciones de la red asistencial Huánuco - ESSALUD periodo 2016 - 2017”, manifiesta que la logística es uno de los factores clave, dentro de la Red Asistencial Huánuco, a pesar de ello dentro del área de compras tienen problemas; porque muchas veces no realizan las compras en su debido momento, generando retrasos y desabastecimiento de los productos solicitados generando malestares en los usuarios.

5.2 Discusión de resultados con la hipótesis

Los resultados que se encuentran se evidencian que el 53% de los trabajadores manifestaron que la Gestión de Inventarios se relaciona con el servicio al cliente. Con estas evidencias se puede manifestar contundentemente que la hipótesis de la presente investigación queda aceptada, y que fue planteada de la siguiente manera: *Hi* Existe una relación significativamente entre la gestión de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L Huánuco - 2019.

5.3 Contratación de la hipótesis

HG: GESTIÓN DE INVENTARIO – SERVICIO AL CLIENTE

			V.I	V.D
Gestión de Inventario	V.I	Coefficiente de Correlación	1	,481
		Sig. (bilateral)		,000
		N	210	210
Servicio al Cliente	V.D	Coefficiente de Correlación	,481	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	210	210

De acuerdo a la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman la significancia o p-valor igual a cero es menor que el nivel de significancia que el igual 0.01 por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, es decir la gestión de inventario se relaciona positivamente con el servicio al cliente; así mismo dichas variables se relacionan con un coeficiente positivo débil cuyo valor es 0.481.

HE1: CONTROL DE INVENTARIO – SERVICIO AL CLIENTE

			D1	V.D
Rho de Spearman	D1	Coeficiente de Correlación	1	,465
		Sig. (bilateral)		,000
		N	210	210
V.D	V.D	Coeficiente de Correlación	,465	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	210	210

De acuerdo a la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman la significancia o p-valor igual a cero es menor que el nivel de significancia que el igual 0.01 por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, es decir el control de inventario se relaciona positivamente con el servicio al cliente; así mismo dichas variables se relacionan con un coeficiente positivo débil cuyo valor es 0.465.

HE2: DEMANDA DE INVENTARIO – SERVICIO AL CLIENTE

			D2	V.D
Rho de Spearman	D2	Coeficiente de Correlación	1	,269
		Sig. (bilateral)		,000
		N	210	210
V.D	V.D	Coeficiente de Correlación	,269	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	210	210

De acuerdo a la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman la significancia o p-valor igual a cero es menor que el nivel de significancia que el igual 0.01 por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, es decir la demanda de inventario se relaciona positivamente

con el servicio al cliente; así mismo dichas variables se relacionan con un coeficiente positivo débil cuyo valor es 0.269.

HE3: EL INVENTARIO – SERVICIO AL CLIENTE

			D2	V.D
Rho de Spearman	D3	Coefficiente de Correlación	1	,305
		Sig. (bilateral)		,000
		N	210	210
	V.D	Coefficiente de Correlación	,305	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	210	210

De acuerdo a la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman la significancia o p-valor igual a cero es menor que el nivel de significancia que el igual 0.01 por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, es decir el inventario se relaciona positivamente con el servicio al cliente; así mismo dichas variables se relacionan con un coeficiente positivo débil cuyo valor es 0.305.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados estadísticos, se determinó que existe la correlación entre la gestión de inventarios y servicio al cliente. Por ello se acepta la hipótesis general y asegurar que la gestión de inventarios se relaciona positivamente con el servicio al cliente en la empresa contratista ATLAS.

De acuerdo a los resultados estadísticos, se determinó que existe una correlación entre la dimensión 1 (control de inventarios) y el servicio al cliente es alta. Así mismo, permite ratificar la hipótesis alterna H_{e1} y asegurar que el control de inventarios se relaciona significativa y positivamente con el servicio al cliente en la empresa contratista ATLAS.

De acuerdo a los resultados estadísticos, se determinó que existe una correlación entre la dimensión 2 (demanda) y el servicio al cliente es alta. Así mismo permite ratificar la hipótesis alterna H_{e2} y asegurar que la demanda se relaciona significativa y positivamente con el servicio al cliente en la empresa contratista ATLAS.

De acuerdo a los resultados estadísticos, se determinó que la correlación entre la dimensión 3 (inventarios) y el servicio al cliente es alta, esto permite ratificar la hipótesis alterna H_{e3} y asegurar que el inventario se relaciona significativa y positivamente con el servicio al cliente en la empresa contratista ATLAS.

RECOMENDACIONES

Es recomendable que la empresa contratista ATLAS E.I.R.L. si desea aumentar su rentabilidad mediante las ventas de sus servicios, deben mejorar en su gestión de inventarios realizando seguimiento de los productos que se vende en tienda, por ello si se tiene una buena gestión de inventarios se tendrá un mejor servicio al cliente en la empresa contratista ATLAS E.I.R.L.

Es recomendable que se haga un seguimiento al control de los inventarios de la mercadería a reponer hacia los puntos de venta, puesto que se deben subsanar las irregularidades de dicho proceso llevando un control eficiente del movimiento y almacenamiento de la mercadería dentro de la empresa contratista ATLAS E.I.R.L. Por ello a un buen control de inventarios se obtendrá un eficiente servicio al cliente.

Es recomendable que la empresa contratista ATLAS E.I.R.L para poder tener una demanda optima se debe mejorar en la gestión de inventarios; ya que a tener una buena gestión ya sea reponiendo a tiempo los productos en los anaqueles vacíos esto permitirá mejorar en el servicio al cliente, así mismo los clientes tendrán una buena experiencia de compra.

Por último, es recomendable que la empresa contratista ATLAS E.I.R.L, deba mejorar en el manejo de su stock de mercadería (inventarios), ya que actualmente no realiza un buen manejo de estas. Por ello si se tiene un eficiente uso de los inventarios se obtendrá una mejora en el servicio al cliente; aumentado su rentabilidad, dando mayores ventas y teniendo como consecuencia, un mayor poder adquisitivo para los asesores de ventas y en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar (2014), en su investigación titulada “Diseño de un modelo de gestión de inventarios para controlar productos del almacén en la empresa Importaciones S.A.C.” Chiclayo.

Alva (2012), en su investigación titulada “Diseño e implementación de un modelo de Gestión para reducir los costos de inventario en la empresa Drofar E.I.R.L.” Trujillo.

Andrade (2005). Diccionario de Economía. Lima: Editorial Andrade.

Angulo, Iglesias, y Salazar, (2018), en su tesis titulada: “La gestión logística y su relación con la calidad en el servicio de la unidad de adquisiciones de la red asistencial Huánuco - ESSALUD periodo 2016 - 2017”, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – Perú.

Arens,(2007). Publicidad. gestión de inventarios McGraw-Hill.

Barrera (2014). Estrategias gerenciales para la optimización de la gestión del control de inventario de la empresa distribuidora Nubecitas C.A. Venezuela: Universidad Nueva Espartana

Bhatia (2008). Retail Managment. (1° ed.). Lima: Editorial Grupo Norma.

Burt (2008). Purchasing and supply management: text and cases.

Calderón (2014), en su investigación titulada “Propuesta de mejora en la gestión de Inventarios para el almacén de insumos en una empresa de consumo masivo”, Lima.

Chiroque (2016), en su tesis titulada “Propuesta de un modelo de gestión de inventario en la empresa Pepsico Alimentos”, Quito Ecuador.

Claret (2011) Cómo hacer y defender una tesis. Vigésima Edición. Caracas. Editorial Texto.

Claret (2011) Tutores y Tesistas Exitosos. Caracas. Grupo Impregráfica.

Eckles (2008). Administración curso para supervisores (No. CD-IBTA-: HF5500-E3a). se.

Espinoza (2011). Control de inventarios. El control de los inventarios.

Fortaleza (2008). Inventarios manejo y control. Ecoe Ediciones.

Gonzales (2016). El inventario como determinante en la rentabilidad. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 7(13), 231-250.

Granda y Rodríguez (2013), con su tesis titulada: “Diseño de un sistema de control basado en el Método ABC de gestión de inventarios, a través de indicadores de medición, aplicado a un estudio fotográfico en la ciudad de Machala”, Ecuador.

Guerrero (2014). Inventarios manejo y control. Ecoe Ediciones.

Hernández, Fernández y Baptista (2009) Metodología de la Investigación. Décima Segunda Edición. Caracas: Mc Graw Hill.

Hernández (2014) Metodología de la Investigación. Décima Segunda Edición. Caracas: Mc Graw Hill.

Huergo (2011). Los procesos de gestión. Material de lectura para los cursos de “Comunicación en las organizaciones públicas”. Provincia de Bs. As.: IPAP.

Justo (2017), en su tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión logística para la empresa Belén Motor E.I.R.L. Huánuco, 2017” de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – Perú.

Krajewski (2008). Administración de operaciones: procesos y cadenas de valor/Operations management (No. 658.5). Pearson Educación.

Manene (2010). Stock mínimo y máximo. Obtenido de [http://www. webyempresas. com/stock-minimo-y-maximo](http://www.webyempresas.com/stock-minimo-y-maximo).

Martinez (2007). Análisis y diseño de un sistema para el control de inventarios.

Miraval (2019), en su tesis titulada “Control de inventarios y su relación con la gestión logística de la empresa Ladrillos Cerámicos CHAPACUETE, Huánuco - 2019” para obtener el título profesional de contador de la Universidad de Huánuco– Perú.

Molla (2006). Marketing estratégico (p. 35). México: McGraw-Hill.

Monferrer, A. (2004). 1. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO II, 58.

Morales (2010). fiabilidad del Inventario de Perspectiva. cothema, 18(3), 565-571.

Saavedra (2006). Gestión Del Inventario. Liderazgo para el desarrollo sostenible, 1-2.

Sampieri (2009). Metodología de la investigación.

Tamayo (2008). El Proceso de la Investigación Científica. (8ª ed.). México: Limusa.

Vidal (2014). Gestión de la información y el conocimiento para inventarios. Revista Cubana, 26(3), 474-484.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TESIS “GESTIÓN DE INVENTARIO Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA CONTRATISTA ATLAS E.I.R.L. HUÁNUCO - 2019

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
“GESTIÓN DE INVENTARIO Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA CONTRATISTA ATLAS E.I.R.L. HUÁNUCO - 2019”	<p>A. General</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco - 2019?</p> <p>B. Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona el control de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco - 2019? • ¿Cómo se relaciona la demanda de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco - 2019? • ¿Cómo se relaciona el inventario con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco - 2019? 	<p>A. General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo se relaciona la gestión de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco - 2019. <p>B. Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir cómo se relaciona el control de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco – 2019. • Analizar cómo se relaciona la demanda de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco - 2019. • Determinar cómo se relaciona el inventario con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco – 2019. 	<p>A. General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativamente entre la gestión de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco - 2019. <p>B. Nula</p> <ul style="list-style-type: none"> • No existe relación significativamente entre la gestión de inventarios con el servicio al cliente de la empresa Contratista Atlas E.I.R.L. Huánuco - 2019. 	<p>Variable Independiente:</p> <p>X: “GESTIÓN DE INVENTARIO”</p> <p>Dimensiones:</p> <p>X₁: Control de inventario</p> <p>X₂: Demanda de inventario</p> <p>X₃: El inventario</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Y: “SERVICIO AL CLIENTE”</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y₁: Atención brindada</p> <p>Y₂: Política de atención</p> <p>Y₃: Expectativas alcanzadas</p>	<p>Tipo de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfoque Cuantitativo • Nivel Descriptivo - correlacional y explicativo • Diseño No experimental - transversal. <p>Población y Muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población: P1: 7 trabajadores de la contratista ATLAS E.I.R.L. P2: 40 clientes • Muestra: M1: 7 trabajadores de la empresa contratista ATLAS E.I.R.L. M2: 40 clientes. <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas <p>Instrumento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario.

ANEXO 2: INSTRUMENTO



**ENCUESTA 1: DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA CONTRATISTA ATLAS E.I.R.L DE HUÁNUCO, 2019.**

La presente encuesta tiene fines académicos, cuyos resultados serán expuestos como fundamento para sustentar una tesis respecto a la **“GESTIÓN DE INVENTARIO Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA CONTRATISTA ATLAS E.I.R.L. HUÁNUCO – 2019”**

N°	Ítems	SI	NO
1	¿Considera Ud. que existen procedimientos para mantener controlados los stocks de mercadería?		
2	¿Para Ud. la empresa tiene una buena gestión de inventarios hacia las áreas de punto de venta?		
3	¿Cree Ud. que la empresa se da una buena reposición de mercadería?		
4	¿Cree Ud. que en la empresa se da una buena recepción de mercadería?		
5	¿Cree Ud. que se da un óptimo manejo en la ubicación de la mercadería en el almacén?		
6	¿Piensa Ud. que se da una buena clasificación de la mercadería en el almacén?		
7	¿Observa Ud. que la empresa contratista ATLAS cuida y valora a sus clientes?		
8	¿Considera Ud. que la empresa cuenta con los implementos necesarios para ser una buena empresa que brinda servicio?		
9	¿A su criterio la empresa cumple con el servicio ofrecido resaltando la buena calidad?		
10	¿Cree Ud. que la empresa tiene buenos estándares de ventas al usuario?		

Gracias...



ENCUESTA 2: DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

CONTRATISTA ATLAS E.I.R.L DE HUÁNUCO, 2019.

La presente encuesta tiene fines académicos, cuyos resultados serán expuestos como fundamento para sustentar una tesis respecto “GESTIÓN DE INVENTARIO Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA CONTRATISTA ATLAS E.I.R.L. HUÁNUCO - 2019

Precios y cantidades de recursos requeridos por tipo						
Obra	0102008	REHABILITACION DE INFRAESTRUCTURA EN EL MUSEO HISTORICO LEONCIO PRADO DE HUANUCO DE LA UNIVERSIDAD HERMILO VALDIZAN				
Subpresupuesto	001	REHABILITACION DE INFRAESTRUCTURA EN EL MUSEO HISTORICO LEONCIO PRADO DE HUANUCO DE LA UNIVERSIDAD HEF				
Fecha	10/10/2018					
Lugar	100101	HUANUCO - HUANUCO - HUANUCO				
Código	Recurso	Unidad	Cantidad	Precio S/.	Parcial S/.	
MANO DE OBRA						
0101010003	OPERARIO	hh	2,963.5989	19.81	58,708.89	
0101010004	OFICIAL	hh	61.0437	16.47	1,005.39	
0101010005	PEON	hh	6,876.6259	14.81	101,842.83	
01010100060002	OPERADOR DE EQUIPO LIVIANO	hh	3.6117	18.75	67.72	
0101010008	OPERARIO DE RESTAURACION DE MONUMENTO	hh	2,881.4864	20.07	57,831.43	
					219,456.26	
MATERIALES						
02040100010002	ALAMBRE NEGRO RECOCIDO N° 16	kg	259.3372	4.10	1,063.28	
02040100020001	ALAMBRE NEGRO N° 16	kg	2.4060	4.23	10.18	
02040100020002	ALAMBRE NEGRO N° 8	kg	1.2840	4.23	5.43	
0204030001	ACERO CORRUGADO fy = 4200 kg/cm2 GRADO 60	kg	42.9070	4.23	181.50	
02041200010007	CLAVOS PARA MADERA CON CABEZA DE 4"	kg	324.1715	4.23	1,371.25	
0204120016	CLAVOS ESPIRAL	pza	12,344.2400	0.10	1,234.42	
0204120017	CLAVOS DE FIJACION DE 1"	und	437.9840	0.15	65.70	
0204120018	CLAVOS PARA MADERA C/C 3"	kg	2.2346	4.23	9.45	
02050700020039	TUBERIA PVC SAL 2"	ml	13.5000	4.50	60.75	
02050700020121	TUBERIA PVC CLASE 10 SP P/AGUA FRIA, DN 1/2"	ml	79.3095	2.10	166.55	
02050700020123	TUBERIA PVC SAP PARA DESAGUE 4"	ml	50.7975	6.20	314.94	
02050700020124	TUBERIA PVC SAP PARA DESAGUE 2"	ml	33.9675	4.15	140.97	
02051000010018	CODO PVC SAP 4" X 90°	und	14.0000	8.00	112.00	
02051000010057	CODO PVC SAP 2" X 45°	und	10.0000	1.40	14.00	
02051000020014	CODO PVC SAL 2" X 90°	und	9.0000	4.50	40.50	
02051100010034	TEE PVC SAP 1/2"	und	14.0000	1.26	17.64	
02061200010002	TRAMPA "P" PVC SAL DE 2"	und	5.5000	13.03	71.67	
02061700010011	YEE PVC SAL 4" x 4"	und	8.0000	7.00	56.00	
02061700010016	YEE PVC SAP 2" x 2"	und	4.0000	6.40	25.60	
02061700010017	YEE PVC CON REDUCCION 4" X 2"	und	6.0000	9.16	54.96	
02070100010002	PIEDRA CHANCADA 1/2"	m3	0.1815	70.00	12.71	
02070200010001	ARENA FINA	m3	0.6136	67.80	41.60	
02070200010002	ARENA GRUESA	m3	0.4598	67.80	31.17	
0207030001	HORMIGON	m3	4.4258	67.80	300.07	
0207040005	MATERIAL PARA CAMA DE APOYO	m3	2.5546	45.00	114.96	
0207040011	MATERIAL DE PRESTAMO-SELECCIONADO OBRA	m3	25.5660	45.00	1,150.47	
10	- Considera Ud. ¿La empresa proporciona a sus asesores capacitaciones constantes para incrementar las capacitaciones de contratos?					

Gracias...

Anexo 3: Lista de productos

0207070001	AGUA PUESTA EN OBRA	m3	0.7709	2.00	1.54
0213010001	CEMENTO PORTLAND TIPO I (42.5 kg)	bol	29.0212	19.80	574.62
02130600010001	OCRE ROJO	kg	0.0848	7.00	0.59
0213070001	FRAGUA	kg	17.4173	3.69	64.27
0215020020	CODO PVC C-10 1/2"X90°	und	32.0000	1.80	57.60
02160100010001	LADRILLO KK 18 HUECOS 9X13X24 cm	und	274.5600	0.72	197.68
0222070002	MASILLA PARA JUNTAS	kg	695.4480	0.82	570.27
0222080008	PEGAMENTO EN POLVO NOVACEL	kg	173.5200	31.27	5,425.97
0222080012	PEGAMENTO PARA PVC	gal	5.9769	80.00	478.15
0222080022	PEGAMENTO PARA PORCELANATO EXTRAFUERTE	kg	5.0865	28.73	146.14
02221600010026	SELLADOR CHEMA 415	gal	92.5818	41.50	3,842.14
0225010102	PEPELMA MODELO CRAZY 30X30X0.4	m2	0.7665	50.85	38.98
0225020140	CERAMICO DE PARED 0.20X0.30 DE 1RA	m2	60.7320	21.01	1,275.98
0228050035	PORCELANATO ANTIDESLIZANTE RECTIFICADO 60X60CM	m2	33.7785	36.36	1,228.19
0228180007	TEJA ANDINA ETERNIT 1.18MX0.745MX5MM	pza	253.9500	50.00	12,697.50
0231000034	MADERA NACIONAL PARA ENCOFRADO	p2	18.1472	3.20	58.07
0231010001	MADERA TORNILLO	p2	7,131.7730	3.50	24,961.21
02311000010003	LISTONES DE PVC 3"X4" L=2M	pza	4,379.8400	10.01	43,842.20
0231190001	MADERA PINO	p2	0.0162	3.50	0.06
02340600010010	PLANCHA METALICA e=2mm	pln	7.6426	143.11	1,093.73
0237060022	BISAGRA GRAVEDAD LATONADA	pza	8.0000	50.76	406.08
0237130002	CERRADURA PARA PUERTA CON PESTILLO	und	8.0000	35.00	280.00
0238010004	LLA PARA PARED	plg	1,083.5185	2.10	2,275.39
0238010005	LLA PARA FIERRO #80	und	1,543.0300	1.70	2,623.15
0238010006	LLA PARA PARED	und	96.8143	2.10	203.31
0240010008	PINTURA LATEX SUPERMATE	gal	379.7505	21.19	8,046.91
0240020020	PINTURA ESMALTE SINTETICO TEKNO	gal	0.7210	29.66	21.38
0240070001	PINTURA ANTICORROSIVA	gal	0.7210	29.66	21.38
0240080012	THINNER	gal	0.1009	15.00	1.51
0240150001	IMPRIMANTE	gal	5.4186	16.95	91.85
02401500010004	IMPRIMANTE	kg	2,785.6080	3.00	8,356.82
0241030001	CINTA TEFLON	und	19.3795	2.50	48.45
0243120008	VIDRIO TEMPLADO 8MM	m2	5.3865	160.00	861.84
0243160002	ESPEJO BISELADO DE 6MM (1.8X0.6M)	und	45.3900	137.00	6,218.43
02460200020001	SUMIDERO DE BRONCE DE 2"	und	3.0000	4.00	12.00
02461200030001	REGISTRO DE BRONCE DE 2"	und	3.0000	32.00	96.00
02461800010006	DISPENSADOR DE JABON LIQUIDO ADOSADO EN PARED	und	5.0000	34.80	174.00
02461800010007	DISPENSADOR DE PAPEL ADOSADO EN LA PARED	und	8.0000	44.50	356.00
0247010007	OVALIN SONNET BLANCO	und	5.0000	97.03	485.15
0247010008	LAVATORIO BOLANO INC. PEDESTAL	und	5.1300	56.78	291.28
0247020005	INODORO ONE PIECE COLOR BLANCO INC. ACCESORIOS	und	8.0000	220.00	1,760.00
0247110004	URINARIO QUANTUM COLOR BLANCO	und	45.3900	90.59	4,111.88
02490100010018	TUBERIA DE FIERRO DE 1 1/2"X1 1/2"	ml	84.3400	7.06	595.44
02490200010002	CODO FIERRO GALVANIZADO DE 1/2" X 90°	und	17.5100	2.12	37.12
0251030005	TORNILLO 6X1	und	13,908.9600	0.15	2,086.34
0251030006	TORNILLO WAFEEER PUNTA BROCA 8X13MM	und	12,363.5200	0.10	1,236.35
0253020001	VALVULA CHECK 1/2"	und	3.0000	25.00	75.00
0255100010	MELAMINA RESISTENTE A LA HUMEDAD 18mm CON ENCHAPE	m2	21.5670	34.48	743.63
0256040006	LLAVE DE 1/2" PARA LAVATORIO, TEMPORIZADA	und	6.0000	36.32	217.92
0256040007	LLAVE DE 1/2" PARA URINARIO, TEMPORIZADA	und	3.0000	40.16	120.48
02621400010026	PLACA ONDULINE BAJO TEJA	m2	2,314.5450	26.97	62,423.28
0262140002	PLACA DE ROCA DE YESO GYPLAC 1/2"	m2	811.3560	6.46	5,241.36
0271050178	GRANITO NEGRO ARACRUZ e=7mm	m2	1.8270	409.37	747.92
0272010137	RIEL DE ACERO GALVANIZADO 65MM	ml	1,004.5360	4.93	4,952.36
0277010002	FIJACIONES DE PLACAS	und	4,636.3200	0.10	463.63
0290130021	AGUA	m3	1,080.1651	1.00	1,080.17
0290130022	PARANTE DE ACERO GALVANIZADO 64MM	ml	2,279.5240	4.93	11,238.05
0290130023	LIMPIADOR MULTIUSOS	gal	2.5736	67.80	174.49
0290150030	TACHO DE BASURA METALICO	und	1.0000	60.00	60.00
02901900030009	CINTA PARA JUNTA	ml	1,274.9880	0.25	318.75
02902100030012	PEGAMENTO ADHESIVO PARA PEPELMA	kg	5.3655	16.86	90.46
0292010005	CORDEL PARA ALBAÑIL #24 EN OVILLO	ovl	21.1950	0.20	4.24
					231,872.46
EQUIPOS					
0301010006	HERRAMIENTAS MANUALES	%mo			6,470.46
0301030013	ACCESORIOS DE ALUMINIO	m2	15.3900	150.00	2,308.50
03010600020010	REGLA DE ALUMINIO P/ACABADOS	und	0.0384	60.00	2.30
0301100009	COMPACTADOR VIBR. TIPO CANGURO	hm	20.4888	50.00	1,024.44
0301220011	CAMION VOLQUETE DE 6 m3	hm	2.5500	180.00	459.00
03012900010002	VIBRADOR DE CONCRETO 4 HP 1.25"	hm	0.0336	40.00	1.34
03012900010004	VIBRADOR A GASOLINA	dia	0.0138	40.00	0.55
0301290006	MEZCLADORA DE CONCRETO DE 9 P3-11 HP	hm	3.5684	40.00	142.74
0301340001	ANDAMIO METALICO	he	7.7980	5.00	38.99
					10,448.32
				Total	SL. 461,777.04

ANEXO 4: FOTOGRAFIAS



**I.E. CARLOS CUETO FERNANDINI
YARICACOA - UCAYALI**



**I.E. CARLOS CUETO FERNANDINI
YARICACOA - UCAYALI**



**I.E. INTEGRADO EL TREBOL
PUCALLPA - UCAYALI**



**I.E. INTEGRADO EL TREBOL
PUCALLPA - UCAYALI**



**CAMINO AGRICOLA 15 KM. CASERIO NARANJAL
UCAYALI.**



**I.E. AGROPECUARIO
MANANTAY - UCAYALI**



I.E. AGROPECUARIO
MANANTAY - UCAYALI



I.E. AGROPECUARIO
MANANTAY - UCAYALI



I.E. COMPLEMENTARIOS ALFREDO VARGAS GUERRA
YARINACOCCHA - UCAYALI



SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
COLONIA ANGAMOS - LORETO



PAVIMENTACION DE LA CALLE SANTIAGO SABOYA – CUADRA
1 DISTRITO DE MANANTAY – CORONEL PORTILLO –
UCAYALI – EN EJECUCION



FORTALECIMIENTO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL – UGEL.



DECLARACION DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo, Lizbeth Melina Atencia Delgado egresada de la escuela profesional Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco, identificado con DNI 71879500 con la tesis titulada Gestión de inventario y su relación con el servicio al cliente de la empresa contratista atlas E.I.R.L Huánuco – 2019.

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es de mi autoría y se realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado total ni parcialmente.
3. El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación constituirán aporte a la realidad investigada.
5. De identificarse fraude (datos falsos) plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Hermilio Valdizan de Huánuco y la SUNEDU.

HUANUCO,.....



NOMBRES Y APELLIDOS
DNI 71879500

Lizbeth Melina
Atencia Delgado



HUELLA DIGITAL



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO – PERÚ
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL - PROFI

En Huánuco, a los 18 Días del mes de Diciembre de 2020, siendo las 9 horas de acuerdo al Reglamento del Programa de Fortalecimiento en Investigación PROFI de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Capítulo XII DE LA SUSTENTACIÓN DE LA TESIS, Art. 48° al 52°, se procedió a la evaluación de la sustentación de la tesis colectiva virtual, titulado: **"GESTIÓN DE INVENTARIO Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA CONTRATISTA ATLAS E.I.R.L HUÁNUCO-2019"**, presentado por (el) (la) la Bachiller en Ingeniería Industrial: **LIZBETH MELINA ATENCIA DELGADO**. Este evento se realizó vía zoom de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la UNHEVAL, ante los miembros del Jurado Calificador, integrado por los siguientes catedráticos:


PRESIDENTE: Dr. MARCO VILLAVICENCIO CABRERA

SECRETARIO: Mg. CLODOALDO RODRÍGUEZ MORENO

VOCAL: Dra. NÉRIDA DEL CARMEN PASTRANA DÍAZ

Finalizado el acto de sustentación, se procedió a la calificación conforme al Artículo 51° y 52° del Reglamento del Programa de Fortalecimiento en Investigación PROFI, obteniéndose el siguiente resultado: **Nota: 16** equivalente a la calificación de buena. Quedando (el) (la) Bachiller en Ingeniería Industrial: **LIZBETH MELINA ATENCIA DELGADO: Aprobada**

Con lo que se dio por concluido el acto y en fe de la cual firman los miembros del jurado Calificador.


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN		RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	15-01-2021	86 de 87

ANEXO

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellidos y Nombres: Atencoia Delgado Lizbeth Melina_____

DNI: ___71879500___ Correo electrónico: ___melinaatencia123@gmail.com

Teléfonos: Casa ___062635364___ Celular ___990202429___ Oficina - _____

Apellidos y Nombres: _____

DNI: _____ Correo electrónico: _____

Teléfonos: Casa _____ Celular _____ Oficina _____

Apellidos y Nombres: _____

DNI: _____ Correo electrónico: _____

Teléfonos: Casa _____ Celular _____ Oficina _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Pregrado	
Facultad de:	___INGENIERIA INDUSTRIAL Y SISTEMAS_____
E. P. :	INGENIERIA INDUSTRIAL_____

Título Profesional obtenido:

Título de la tesis:

“GESTIÓN DE INVENTARIO Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA
EMPRESA CONTRATISTA ATLAS E.I.R.L. HUÁNUCO - 2019

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor(es):

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción del Acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, más no al texto completo

Al elegir la opción "Público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web **repositorio.unheval.edu.pe**, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya(n) marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el período de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

- 1 año
- 2 años
- 3 años
- 4 años

Luego del período señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma:

Firma del autor y/o autores: