



# UNIVERSIDAD PANAMERICANA

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

## **Gestión estratégica como herramienta para mejorar el sistema de control de inventarios en los salones de belleza, en los departamentos de Chiquimula y Zacapa**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Luisa Maibely Guzmán Guevara de Ruiz

Guatemala, abril 2020

**Gestión estratégica como herramienta para mejorar el sistema de control de inventarios en los salones de belleza en los departamentos de Chiquimula y Zacapa**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Luisa Maibely Guzmán Guevara de Ruiz

CPA. Alba Esperanza Arriaga de Suchini (**Asesor**)

Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas (**Revisor**)

Guatemala, abril 2020

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**Lic. Axel René Sosa Vargas**

Coordinador

Chiquimula, octubre de 2019.

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Gestión estratégica como herramienta para mejorar el control de inventarios en los salones de belleza de los departamentos de Chiquimula y Zacapa”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Luisa Maibely Guzmán Guevara de Ruiz  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Carné No.: 20190846

**REF.: C.C.E.E.L. ADM. -PS.0026-2020  
SEDE CHIQUIMULA**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, DE 27 FEBRERO DEL 2020  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutora:** Licda. Alba Esperanza Arriaga España de Suchini

**Revisora:** Licda. Elsy Maricruz Barrillas Divas

**Carrera:** Licenciatura en Administración de Empresas

**Artículo científico titulado: "Gestión estratégica como herramienta para mejorar el sistema de control de inventarios en los salones de belleza, en los departamentos de Chiquimula y Zacapa"**

**Presentada por:** Luisa Maibely Guzmán Guevara

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciada

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas



Chiquimula, Octubre de 2019

Señores:

**Facultad de Ciencias Económicas**


**Presente**

Pongo a consideración para que por su medio, conozca el presente dictamen de trabajo de graduación, para que proceda a lo que corresponda, previo a optar el título de Administración de Empresas en el grado de licenciado, la estudiante: **Luisa Maibely Guzmán Guevara**.

Procedí a asesorar el trabajo de graduación intitulado: **"Gestión estratégica como herramienta para mejorar el sistema de control de inventarios en los salones de belleza en los departamentos de Chiquimula y Zacapa"**.

En mi calidad de **ASESOR**, después de haber tenido a la vista las correcciones, haber realizado la revisión técnica correspondiente y verificado que la sustentante demostró originalidad y buen desempeño en la aplicación de conocimientos y habilidades en un área específica de las ciencias económicas; siendo importante mencionar que el autor es responsable del contenido, interpretación, uso de las fuentes y forma de presentación en el informe presentado.

Por lo expuesto, el trabajo de graduación profesional en mi opinión, cumple con los requisitos exigidos por la guía para la elaboración de Artículo Científico elaborado para el programa de Maestrías, Licenciaturas y Programa de Equivalencias Integrales de este centro de estudios.



CPA. Alba Esperanza Aragón España de Suchini  
ASESOR  
Colegiado No. 3,202

Guatemala, 05 de diciembre de 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados señores:

En relación a la Revisión del Artículo científico titulado: **“Gestión estratégica como herramienta para mejorar el sistema de control de inventarios en los salones de belleza, en los departamentos de Chiquimula y Zacapa”**, realizado por Luisa Maibely Guzmán Guevara, carné 201904846, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, observando que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,

  
Lda. Elsy Maricruz Barillas Divas  
Colegiado 059

*Elsy Maricruz Barillas Divas*  
LICENCIADA EN PSICOLOGIA  
COLEGIADO No. 059

## **Dedicatoria**

- A Dios** Mi compañía constante, el centro de mi vida, el autor de mi historia al que agradezco mi alma entera por darme a oportunidad de existir, y contar con su bendición en mi vida siempre.
- A mi hija:** Luisa Fernanda, por ti y para ti mi cielo porque eres y serás el motor de mi vida, la luz en mi camino y mi amor eterno.
- A mi bebé:** La semilla que llevo en mi vientre y que me acompañó en este trabajo, la personita que colaboró con la inspiración del mismo por que la amamos desde que sabemos que su corazón palpita junto al mío.
- A mi esposo:** Por el apoyo brindado y por creer en mí siempre, gracias.
- Mi madre:** Gracias a su amor, comprensión, entusiasmo y atención constante, me motivaron a ser lo que quiero ser sin importar las circunstancias.
- Mi padre:** Al que dedico este triunfo por que se que donde está mi logro lo llena de alegría, orgullo y satisfacción ya que siempre supo que lo que su hija se proponía lo lograba.
- Mis hermanos:** Por qué siempre los llevo en mi corazón, gracias por el apoyo constante, a cada uno los quiero como nos enseñaron nuestros padres a amarnos siempre y ayudarnos en cada momento de nuestras vidas, porque nos servimos de soporte unos con otros.



**A mi Asesor:**

Licenciado Otto Rolando Bonilla Guerra, gracias por motivarme y creer en mí, pero sobre todo por el tiempo que dedicó a compartir su sabiduría con mi persona.

**A mis compañeros:**

Gracias por compartir momentos agradables y por el apoyo durante este lapso de tiempo.

# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>1. Metodología</b>	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definir el tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	5
1.6.1 Temporal	5
1.6.2 Geográfico	5
1.7 Definición de la muestra	5
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	6
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6
<b>2. Resultados</b>	
2.1 Presentación de resultados	7
<b>3. Discusión y conclusiones</b>	
3.1 Extrapolación	25
3.2 Hallazgos y análisis general	27
3.3 Conclusiones	29
<b>4. Referencias</b>	30
<b>5. Anexos</b>	31

## **Listado de Cuadros**

Cuadro 1	3
Cuadro 2	7
Cuadro 3	8
Cuadro 4	9
Cuadro 5	10
Cuadro 6	11
Cuadro 7	12
Cuadro 8	13
Cuadro 9	14
Cuadro 10	15
Cuadro 11	16
Cuadro 12	17
Cuadro 13	18
Cuadro 14	19
Cuadro 15	20
Cuadro 16	21
Cuadro 17	22
Cuadro 18	23
Cuadro 19	24

## **Abstract**

Los controles de los inventarios se han caracterizado a lo largo del tiempo por ser la columna vertebral de una empresa por grande o pequeña que sea; es por ello que para llevar a cabo el artículo científico se acordó que es un tema importante y permitió determinar que la gestión como herramienta para el control de inventarios en los salones de belleza es necesaria. El desarrollo de la investigación, se presentó por fases donde se indagó la situación actual y se determinó que los salones de belleza deben de implementar un sistema de control de sus entradas o salidas de productos según el estudio del tema; por lo cual se concluyó que los salones de belleza no controlan sus movimientos de la mejor manera, afectando así su salud financiera, una razón más por la cual se vislumbró un posible fracaso durante la operatividad de los mismos.

## **Introducción**

Actualmente las empresas están expuestas a un entorno que cambia constantemente, por lo que se buscan estrategias que se adapten a las nuevas generaciones las cuales son más exigentes, los controles financieros son necesarios en todo momento para llevar un registro de todas las entradas y salidas del producto y para conocer cuando y cuanto comprar en el momento ideal. Cuando se habla de control de inventario se refiere a todos 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.

Esto conlleva a buscar la implementación de sistemas de gestión que les permita direccionar sus actividades de manera eficaz y eficiente, somos conscientes que cada empresa debe de controlar sus actividades por salud financiera, las empresas de todos los tiempos necesitan llevar controles que les permitan conocer de manera clara y sin errores contundentes los movimientos de las mismas para que su éxito sea constante y rotundo a lo largo del tiempo. Los salones de belleza no quedan exentos de dichos controles, al implementar los mismos sus estrategias se desempeñarán de mejor manera y podrán cumplir sus objetivos a corto o largo plazo.

El artículo científico y su desarrollo se concentra en determinar qué porcentaje de salones de belleza utilizan inventarios, para registrar sus movimientos.

El capítulo I determina la metodología que se utilizó para la realización del estudio de la investigación, también se plantean los objetivos y los instrumentos que se utilizarán en el trabajo de campo y el alcance de la misma. En el capítulo II se muestra toda la información que se recolectó en el trabajo de campo, la cual se trabajó de manera clara y concisa para evitar confusiones. En el capítulo III se determina la extrapolación y todos los hallazgos que se encontraron en el trabajo de investigación y al final, se concluye con la respuesta a los objetivos de la investigación.

# Capítulo 1

## Metodología

### 1.1. Planteamiento del problema

Los sistemas de control en inventarios son necesarios para toda empresa por grande o pequeña que sea, como un pilar fundamental muchos salones de belleza inician sus labores sin un control que les apoye a velar por inventarios útiles, en los salones de belleza hay varias clases de inventarios que se deben de aplicar los cuales ayudarían a obtener mejores resultados en el sistema financiero. Los productos de reventa en el salón aportan un porcentaje significativo de ganancias, pero para contar siempre con las cantidades necesarias se debe de llevar un control que ayude a determinar cuánto hay y cuanto necesitamos en determinado momento, ya que no se pueden agotar las existencias, de lo contrario se perdería la posibilidad de una venta exitosa.

El control de las entradas de los salones significa todas las compras que se realizan para el buen funcionamiento de la empresa, es importante determinar si registran sus compras de materia prima en los momentos precisos y con qué regularidad, ya que en ocasiones se les agotan los recursos necesarios para la realización de sus servicios.

Con dicha investigación se busca determinar si los salones de belleza que se dedican a la venta de productos y servicios al consumidor cuentan con un sistema que les ayude a contabilizar los productos de venta, los materiales de uso diario y los consumibles, si el personal implementa inventarios, y determinar cuál es el porcentaje de las empresas que no cuentan con un sistema de control que les indique entradas y salidas del salón.

Los salones deben controlar las materias primas, la mano de obra, presupuestos, todo gasto al que se incurra para la realización de los servicios a la venta los cuales deben de realizarse con la mayor calidad posible tanto en materiales como en mano de obra calificada y profesional con experiencia y sobre todo una atención al cliente excelente.

El no tener un control adecuado sobre inventarios los salones de belleza no podrán valorar ni contabilizar en determinado momento sus productos, y se llevaran sorpresas al momento de realizar determinado servicio que pondrán su credibilidad y calidad en duda para los ojos del cliente, los cuales no regresarán.

## 1.2. Pregunta de investigación

¿Cómo aplicar la gestión estratégica como herramienta para mejorar el sistema de control de inventarios en los salones de belleza en los departamentos de Chiquimula y Zacapa?

## 1.3. Objetivos de investigación

### 1.3.1. General

Aplicar la gestión estratégica como herramienta para mejorar el sistema de control de inventarios en los salones de belleza, en los departamentos de Chiquimula y Zacapa.

### 1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar cómo los salones de belleza utilizan inventarios para registrar sus movimientos.
- Establecer la periodicidad y forma de revisión del control de inventarios en los salones de belleza de Chiquimula y Zacapa.
- Identificar los métodos de control de inventarios que utilizan los salones de belleza de Chiquimula y Zacapa.

## 1.4 Definición del tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó es la investigación descriptiva la cual consiste en buscar propiedades, características y rasgos importantes del objeto de estudio y medir tendencias de un grupo específico.

Según Tamayo y Tamayo M. (Pág. 35), en su libro *Proceso de Investigación Científica*, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

### 1.4.1. Investigación descriptiva

Se eligió la investigación descriptiva por que el tipo de empresa merece la descripción y observación actual para dar conclusiones contundentes que nos llevaron a determinar el movimiento de las personas que en ellos laboran, ya que su mayor ingreso depende de servicios.

### 1.5. Sujeto de investigación

Para el desarrollo de la investigación se realizó un recuento de los salones de belleza que reúnen ciertas características de los departamentos de Chiquimula y Zacapa, los cuales se detallan a continuación:

**Cuadro 1 Empresas de servicios de belleza de los departamentos de Chiquimula y Zacapa**

No.	Nombre de los Salones de Belleza	Dirección / municipio
1	Salón de Belleza Isa	Chiquimula.
2	H&N Beauty Salón	Chiquimula.
3	Beauty´s Salón	Chiquimula.
4	Fuscia Salón	Chiquimula.
5	Elegant Salón	Chiquimula.
6	Salon de Belleza Yamilet	Ipala, Chiquimula.
7	Angel´s Salón	Esquipulas, Chiquimula.
8	Brendis Salón	Esquipulas, Chiquimula.
9	Izabella Salón	Esquipulas, Chiquimula.
10	Virginia´s Salón	Esquipulas, Chiquimula.
11	Sala de Belleza Unisex Liliana	Esquipulas, Chiquimula.
12	Sala de Belleza Mary	Esquipulas, Chiquimula.
13	Teresa Saraí Valle España de Lorenzana	Esquipulas, Chiquimula.
14	Bellísima Salón	Esquipulas, Chiquimula.
15	Best Hands Salón y Spa	Esquipulas, Chiquimula.



16	Estética Patsy	Esquipulas, Chiquimula.
17	Sala de belleza Almy	Esquipulas, Chiquimula.
18	Stilos Salón	Esquipulas, Chiquimula.
19	Salón Naila	Esquipulas, Chiquimula.
20	Adri Nails	Quezaltepeque, Chiquimula.
21	Claudia salón	Quezaltepeque, Chiquimula.
22	Estética Unisex Suamy	Zacapa.
23	Alberto Di Stefano	Zacapa.
24	Sala de Belleza Yaneth	Zacapa.
25	Stylos Salón	Zacapa.
26	Beauty Studio	Zacapa.
27	Alejandra´s Salón	Zacapa.
28	RH Styles Nail´s Salón	Gualán, Zacapa.
29	Mischelle Salón de Belleza	Gualán, Zacapa.
30	Lilian Elizabeth Pérez de Rossel	Gualán, Zacapa.
31	Susan Paola Orellana De Centeno	Gualán, Zacapa.
32	Sala de Belleza y Variedades Kutty	Gualán, Zacapa.
33	Sala de Belleza Nissy´s	Gualán, Zacapa.
34	Salón Naromy	Gualán, Zacapa.
35	D´Erick Salon de Belleza y Estilo	Gualán, Zacapa.
36	Sala de Belleza Sandry	Teculután, Zacapa.
37	Luminous Salón de Belleza	Teculután, Zacapa.
38	Stylo & Color Salón de Belleza	Teculután, Zacapa.
39	Falabella Salón	Teculután, Zacapa.
40	Glam Nails Salón & Spa	Teculután, Zacapa.

**Fuente:** elaboración propia, septiembre 2019.

Los 40 salones de belleza elegidos como parte de esta investigación reúnen las características de: legalmente inscritas en la Superintendencia de Administración Tributaria, con mayor afluencia de

personas, cuente con 3 ó más empleados, venta de productos de reventa de productos para el cuidado del cabello.

## 1.6. Alcance de la investigación

### 1.6.1. Delimitación temporal

La investigación se realizó entre los meses de mayo y agosto del 2019.

### 1.6.2. Delimitación geográfica

La investigación se realizó en los departamentos de Chiquimula y Zacapa.

## 1.7. Definición de población y muestra

Para obtener la mayor veracidad posible y considerando que el número de la población no amerita obtener una muestra, se entrevistó al 100% de la población descrita en el cuadro anterior, ya que las mismas cuentan con características especiales que nos llevaron a tomarlas en cuenta para dicho estudio de investigación.

### 1.7.1. Definir técnicas e instrumentos de investigación

El instrumento a utilizar será cuestionario de 18 preguntas dirigido a los gerentes o encargados de los salones de belleza objeto de estudio, con el ánimo de obtener información confiable y precisa que permita determinar qué porcentaje de salones de belleza utilizan inventarios para registrar sus movimientos.

### 1.7.2 Definición de la muestra

Tomando en consideración la baja cantidad los sujetos de investigación, no se realizará muestra sino se tomó el 100% de los involucrados.

## 1.8 Definición de los instrumentos

El cuestionario se formuló basado en los objetivos los cuales están formulados por la variable control de inventarios, dicho cuestionario se redactó con la finalidad de recabar toda la información

necesaria para dar respuesta a los objetivos de la investigación y formular las conclusiones de la población objeto de investigación.

### 1.9 Recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó el instrumento dirigido a los gerentes o encargados de los salones de belleza, para lo cual se visitaron previamente, con el ánimo de realizar un análisis descriptivo de las características o cualidades recolectadas durante la investigación.

### 1.10 Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos se utilizaron tablas que ayudaron a analizar y diagnosticar desde el punto de vista como se encuentran los salones de belleza con referencia al control de inventarios, cada sujeto de estudio fue entrevistado y observado, el cual se ordenaron y analizaron, con la ayuda del programa Excel, para que dicha información permita realizar un diagnóstico sobre la situación actual de los salones de belleza.

## Capítulo 2

### Resultados

#### 2.1. Presentación:

Se presenta los resultados obtenidos durante el trabajo de campo realizado a la población previamente establecida.

#### Cuadro 2

¿Conoce usted con cuanta cantidad monetaria cuenta de producto de reventa en el salón?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	4	10%	10%	10%
No	36	90%	90%	100%
Total	40	100.0%	100%	

**Fuente:** elaboración propia, septiembre 2019.

#### Análisis:

Se determinó que el 90% de los salones de belleza no saben con la cantidad monetaria que cuentan en sus instalaciones en determinado momento, lo importante de conocer cuanto se tiene de inversión en cualquiera que fuese la empresa es de vital importancia para la realización de inversiones futuras, y controles diarios con los que las empresas deben de contar para su salud financiera.

### Cuadro 3

¿Sabe usted cuál es el producto que más vende?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	6	15%	15%	15%
No	34	85%	85%	100%
Total	40	100%	100%	

**Fuente:** elaboración propia, septiembre 2019.

#### Análisis:

El 85% de los salones de belleza no saben cuál es el producto de reventa que más vende, es necesario para los negocios por muy pequeños que sean, es importante conocer cuál de sus productos es el que tiene más rotación, de esta manera sabrán cuanto invertir en el momento de la realización de una compra para evitar quedarse sin él. Conociendo el producto estrella de su salón puede realizar inversiones inteligentes al momento de una promoción de compra a su proveedor.

#### Cuadro 4

¿Cuenta usted con bodega para almacenar sus productos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	14	35%	35%	35%
No	26	65%	65%	100%
Total	40	100%	100%	

**Fuente:** elaboración propia, septiembre 2019.

Análisis:

El 65% los salones de belleza no cuentan con un espacio físico de bodega para almacenar sus productos, la bodega ayuda a guardar de forma segura y ordenada los productos de una empresa o negocio, pero sin embargo es importante recalcar que es trabajoso y se necesita de capital para contar con una de ellas, la determinación de contar con una de ellas depende de las cantidades de producto que se manejen en la empresa.

### Cuadro 5

¿Sabe usted con cuanta cantidad monetaria cuenta en productos de bodega?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	4	10%	10%	10%
No	36	90%	90%	100%
Total	40	100%	100%	

Fuente: elaboración propia, septiembre 2019.

#### Análisis:

De los salones de belleza que cuentan con bodega el 90% no saben cuál es la cantidad monetaria con la que cuentan en la misma, la importancia de conocer con que cantidad de inversión se cuenta en determinado momento es preciso porque de ello depende las futuras inversiones, en productos para el uso en las instalaciones o para la venta de los mismos.

## Cuadro 6

¿Lleva usted algún tipo de control en bodegas? De qué forma:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
manual/periódico	10	25%	25%	25%
Sistemático/permanente	0	0%	0%	25%
Ninguno	30	75%	75%	100%
Total	40	100%	100%	

**Fuente:** elaboración propia, septiembre 2019.

### Análisis:

Es importante mencionar que con respecto a la anterior pregunta el 75% no utilizan ningún tipo ni forma de control, con el cual puedan determinar qué es lo que tienen y que no tienen, que es lo que se necesita para la venta o para la realización de los servicios que se prestan en los salones de belleza 25% si utilizan un control manual y periódico, el cual como ya sabemos llevan más dificultades y están propensos a mucho mas errores por que somos humanos y caemos por lo regular a confundirnos.



### Cuadro 7

¿Lleva usted algún tipo de control en las compras que realiza en el salón?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Con facturas/manual	18	45%	45%	45%
Sistemático/permanente	3	7.5%	7.5%	52.5%
Ninguno	19	47.5%	47.5%	100%
Total	40	100%	100%	

**Fuente:** elaboración propia, septiembre 2019.

Análisis:

El 47.5% de los salones de belleza no llevan ningún tipo de control es alarmante porque de qué manera entonces puede saber que compran en que cantidades y cuál es el momento preciso entro la compra al salón de belleza, el 45% controlan sus compras con las facturas de los productos que adquieren de los proveedores y de forma manual, la cual es una manera muy riesgosa por los errores que pueden cometer los empleados.

### Cuadro 8

¿Lleva usted algún tipo de control en las ventas que realiza en el salón?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Facturas/ manual	11	27.5%	27.5%	27.5%
Permanente/sistemático	4	10%	10%	37.5%
Ninguno	25	62.5%	62.5%	100%
Total	40	100%	100%	

**Fuente:** elaboración propia, septiembre 2019.

Análisis:

En la tabla se observa que un 62.5% no lleva ningún tipo control, lo cual es preocupante, no conocer a cuanto asciende la cantidad de venta de un determinado día, conlleva a contar con una mala administración financiera que ocasiona pérdidas sustanciales en los salones de belleza. Esta es una de las razones que llevan a cierres completos de salones de belleza a nivel local.

## Cuadro 9

¿Sabe usted cuantos servicios realiza a Diario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	8	20%	20%	20%
No	32	80%	80%	100%
Total	40	100%	100%	

Fuente: elaboración propia, septiembre 2019.

### Análisis:

Se determinó que el 80% de los salones de belleza no sabe cuántos servicios realiza a diario, hace constar que para los mismos no es de vital importancia un sistema de control que les apoye a registrar los movimientos de ventas de servicios y de productos en el salón de belleza, y lo cual es muy arriesgado no conocer las cantidades totales de los diferentes servicios que en el salón se brindan para así saber las cantidades de insumos necesarias para el abastecimiento y realización de los mismos.

### Cuadro 10

¿Conoce usted cual es el servicio no. 1 del salón?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	15	37.5%	37.5%	37.5%
No	35	62.5%	62.5%	100%
Total	40	100%	100%	

Fuente: elaboración propia, septiembre 2019.

#### Análisis:

El 62.5% de los salones de belleza no sabe cuál es el servicio que más realizan en el mismo, no cuenta con la información de cuál de sus servicios es el que le da más entradas al salón, el que es su servicio estrella, para así implementarlo de la mejor manera y corroborar cualquier tipo de mejora en los otros y el 15% de los salones si sabe algunas porque cuentan con sistema tecnológico, y una parte de dicho porcentaje comenta que si sabe cuál es el servicio estrella por la experiencia de trabajar hace años en los mismos. Es de primordial apoyo tener el conocimiento necesario como están catalogados los servicios de todo el salón para implementar estrategias necesarias que apoyen aun mas los movimientos del mismo.

### Cuadro 11

¿Sabe usted cuánto de material o insumos necesita para la realización de los diferentes servicios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	27	67.5%	67.5%	67.5%
No	13	32.5%	32.5%	100%
Total	40	100%	100%	

**Fuente:** elaboración propia, septiembre 2019.

#### Análisis:

El 67.5% de los salones de belleza saben cuánto de material necesitan para la realización de los servicios de dicho porcentaje lo saben porque son estilistas con experiencia y van haciendo los pedidos conforme van observando que se están quedando sin materia prima para la realización de los diferentes servicios y algunos otros por un sistema que les ayuda a proporcionarles dicha información, si se contara con sistemas de apoyo para el control ideal este porcentaje seria mucho mas bajo, pero los salones no cuentan con el conocimiento necesario para el manejo e implementación de controles.

## Cuadro 12

¿Cada cuánto tiempo revisa los materiales que se utilizan en el salón?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Semanal	7	17.5%	17.5%	17.5%
Quincenal	3	7.5%	7.5%	25%
Mensual	15	37.5%	37.5%	62.5%
Variable	15	37.5%	37.5%	100%
Total	40	100%	100%	

Fuente: elaboración propia, septiembre 2019.

### Análisis:

Los materiales que se utilizan en los salones de belleza de los departamentos de Chiquimula y Zacapa los revisan de la siguiente manera, el 37.5% mensualmente, cuando el proveedor de las diferentes casas comerciales los visitan con su venta de mes que requiere su casa comercial, y de esta forma aprovechan a realizar su pedido mensual, el 37.5% es variable, porque comentan que dependen de los niveles de ventas o de trabajo que se realizan ya que hay meses de mayor movimientos que otros, y el 17.5%, en dicha pregunta comenta que revisa sus materiales semanalmente, para no caer en sorpresas que en determinado momento no cuentan con materia prima para la realización de algún servicio.

### Cuadro 13

¿Cada cuánto tiempo revisa su mercadería de reventa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Diario	5	12.5%	12.5%	12.5%
Semanal	0	0%	0%	12.5%
Quincenal	6	15%	15%	32.5%
Mensual	15	37.5%	37.5%	65% %
Variable	14	35%	35%	100%
Total	40	100%	100%	

Fuente: elaboración propia, septiembre 2019.

#### Análisis:

El 37.5% revisan su mercadería de reventa cada mes, cuando el proveedor llega para visitar en nombre de la empresa corroborando que no les falte nada para la venta de sus productos, el 35% es variable no sabe cada cuanto tiempo, ya que depende de las ventas así se hará necesario la realización de su pedido de mercadería para la reventa en el salón entonces es importante concluir los inventarios son de uso indispensable porque si se cuenta con uno de ellos al momento que visite el proveedor solo se corrobora las existencias para generar el pedido en las cantidades correctas por supuesto de acuerdo a su uso.

### Cuadro 14

¿Lleva algún tipo de control para dicha revisión? De qué forma:

	Frecuencia	Porcentaje	centaje valido	ntaje acumulado
Manual	28	70%	70%	70%
Sistemático	6	15%	15%	85%
Ninguno	6	15%	15%	100%
Total	40	100%	100%	

**Fuente:** elaboración propia, septiembre 2019.

Análisis:

De los salones de belleza encuestados el 70% controlan manualmente, el control manual lleva muchos tropiezos a lo largo del mismo y es muy alto el precio que se debe de pagar por él, errores que se llegan a concentrar al final, ya que se van cometiendo poco a poco y al cometer el primer error se dañó absolutamente todo el periodo, además de los errores irrevocables el final del periodo es importante mencionar que el tiempo que se emplea en los mismos es demasiado, entonces estas dos razones hacen que los controles manuales sean un dolor de cabeza impredecible a lo largo de un periodo de tiempo.



### Cuadro 15

¿Con cuál de sus inventarios lleva el control más exigente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Merca. De reventa	6	15%	15%	15%
Materia prima	15	37.5%	37.5%	52.5%
Servicios	6	15%	15%	67.5%
Todos	13	32.5%	32.5%	100%
Total	40	100%	100%	

Fuente: elaboración propia, septiembre 2019.

#### Análisis:

Para la pregunta cuál de sus inventarios lleva el control más exigente, los salones respondieron: el 37.5% son los de materia prima, determinando los estilistas que si no cuentan con las materias primas exactas no puede trabajar, sin embargo, conocemos lo importante de tener un control exacto de todos los inventarios que en una empresa se exige porque cada uno de ellos aporta la información pertinente para un control general de toda la empresa en un determinado periodo de tiempo.

### Cuadro 16

¿Cuenta con un sistema de control que le ayude a determinar en cualquier momento cuánto hay de mercadería?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	3	7.5%	7.5%	7.5%
No	37	92.5%	92.5%	100%
Total	40	100%	100%	

**Fuente:** Elaboración Propia, septiembre 2019.

Análisis:

EL 92.5% de los salones de belleza no cuentan con un sistema de control que les apoye en momentos determinantes, el conocimiento de conocer con cuanto se dispone de mercadería para la venta de la misma es importante por que si no la tenemos no la podemos vender a los clientes es de suma importancia llevar controles especializados y al día para poder tener éxito en las ventas que son de mucho interés para la empresa por que ellas depende una ganancia extra.

Los controles de inventarios son herramientas que proporcionan ayuda a las empresas, hay manuales y sistemáticos los manuales tienden a dar muchas fallas, los sistemáticos son más precisos y se mantienen al día en sus cuentas.

### Cuadro 17

¿Cuándo vende sus productos, vende los productos que compró primero?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	26	65%	65%	65%
No	14	35%	35%	100%
Total	40	100%	100%	

Fuente: elaboración propia, septiembre 2019.

Análisis:

El 65% de los salones cuando vende sus productos vende los productos que compró primero, y lo determinan calculando, esta forma ya que no cuentan con un sistema de control que les permita llevarlo a cabo de manera ordenada, el control que manejan es un control manual y al cálculo como no cuentan con cantidades grandes los salones comentan que saben cuáles se compraron primero y cuales se compraron después, esto nos deja como evidencia la falta de control con la que cuenta la empresa.

### Cuadro 18

¿Cuándo vende sus productos, vende los productos que compró últimamente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	14	35%	35%	35%
No	26	65%	65%	100%
Total	40	100%	100%	

Fuente: elaboración propia, septiembre 2019.

#### Análisis:

En los salones de belleza cuando venden sus productos el 65% no vende los productos que compró últimamente, si no los productos que compró anteriormente, lo indicábamos en el cuadro anterior, este control lo llevan a cabo de manera manual o al cálculo según lo comentaban en los salones de belleza porque no cuentan con sistemas de control automáticos que les permita determinar que lote ingresó primero y cual ingresó después.

## Cuadro 19

¿Cómo determina el precio de sus productos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Precio de lista	34	85%	85%	85%
PEPS	0	0%	0%	85%
UEPS	0	0%	0%	85%
Otros	6	15%	15%	100%
Total	40	100%	100%	

Fuente: elaboración propia, septiembre 2019.

### Análisis:

El 85% de los salones de belleza determina el precio de sus productos con el precio de lista, entonces lo determinan con el precio que viene en la factura si o solo sí, es importante mencionar que no se supieron explicar cómo manejaban los precios de ofertas o promociones al momento de contar con alguna de las mismas, sin embargo, determinaron que algunos de los precios ya venían etiquetados por parte del proveedor, que les apoyaba con los mismos.

## **Capítulo 3**

### **Discusión y conclusiones**

#### **3.1 Extrapolación**

Antonia Cruz (2017) indica que “Un inventario consiste en un listado ordenado y valorado de los bienes de una empresa” (p.2).

según el trabajo de campo realizado se determinó que el 90% de los salones de belleza no conoce con exactitud a cuanto asciende la cantidad monetaria que se encuentra invertida en los productos de reventa, es importante mencionar que es un dato es preocupante, el 90% de la muestra determinó que no es de su conocimiento a cuanto equivale la cantidad de productos que se encuentran ubicados en bodega.

A lo que se refiere Equipo Editorial en su portal web refiriéndose al tema de Gestión, en lo cual indica que:

El inventario es el elemento más importante de la cadena de abastecimiento; a través de este proceso logístico, se garantiza el rendimiento de la empresa y se fortalece su relación tanto con los proveedores como con los clientes. (<https://reportedigital.com/negocios/gestion/control-de-inventarios/> Recuperado 12.08.19)

La gestión de inventarios es una herramienta necesaria para el buen funcionamiento de cualquier empresa aportando un sin número de beneficios para el control de materias primas, entradas y salidas, según el trabajo de campo se pudo determinar que el 37.5% de los salones de belleza pone más atención al control de materia prima sin llevar un control de forma determinada si no de manera ambigua, es decir incierto o dudoso.

según Humberto Guerrero Salas (2009) indica que “Un sistema de revisión de inventarios continuo mantiene un registro de las existencias disponibles para cada artículo, la principal ventaja del mismo reside en que en todo momento se conoce el estado del inventario” (p.100).

Los sistemas de control de inventarios continuos o permanentes nos ayudan a tener el control de los movimientos de la empresa, según el trabajo de campo realizado se determinó que el 92.5% no llevan un sistema de control continuo o permanente esto hace que en determinado momento no conozcan como se encuentran de producto en un preciso instante.

A lo que se refiere OINOS, en su portal web refiriéndose al tema Gestión, en lo cual indica que: “El software de inventarios o software de control de inventarios son programas creados para facilitar la gestión del inventario de una empresa, entendido este como el conjunto de elementos que forman su patrimonio”.

(<https://www.ionos.es/startupguide/gestion/software-de-inventarios/> Recuperado 12.08.19)

Definitivamente es preciso determinar que un programa tecnológico no es solo un documento más si no forma parte del patrimonio general de las empresas, es decir este es un valor agregado para los salones de belleza, y solo un 7.5% de los salones que cuentan con este sistema facilitan sus operaciones y registros de una manera eficaz y eficiente, lo cual se entiende que no es un gasto más bien una inversión significativa.

De acuerdo con Entrepreneur en el portal web Academia dice: “El inventario tiene como propósito fundamental proveer a la empresa de materiales necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, el inventario tiene un papel vital para funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de producción” recuperado de:

(<https://www.entrepreneur.com/article/262417> 20.08.2019).

Solo un 32.5% de los salones de belleza determina que todos los inventarios son de importancia, esto se da por la razón de no contar con el conocimiento necesario para la ejecución de programas, libros o sistemas que faciliten contar con un registro limpio ordenado y sin errores.

A lo que se refiere Actualidad de empresa en su portal web refiriéndose al tema de Modelos y estrategias para la gestión de inventarios y aprovisionamientos, en lo cual indica que:

“Para resolver el problema básico de la gestión de la producción en las organizaciones empresariales es necesario no solo lograr el menor tiempo total de fabricación, sino que ha de garantizarse a la par la disponibilidad de los materiales necesarios para su ejecución” recuperado de: (<http://actualidadempresa.com/modelos-y-estrategias-para-la-gestion-de-inventarios-y-aprovisionamientos/> 25.8.2019).

El control de materias primas o insumos es importante en una empresa que no solo vende productos de reventa si no también servicios los cuales se ejecutan con productos de calidad que no pueden faltar en ningún momento, en la investigación se logró determinar que el 80% de los salones de belleza no saben cuál es el producto que más vende y el mismo porcentaje no sabe cuántos servicios realiza en el salón ni mucho menos cual es el servicio no. 1, preocupa que el 37.5% de los salones revisa sus materiales cada mes no considerando que en cualquier momento dependiendo la demanda podría faltar algún material o producto, además lo realizan de manera manual, tomándose el tiempo de hacerlo quien sabe si con errores y otras consecuencias.

Según Sise en su portal web refiriéndose al tema inventarios, en lo cual indica que:

“Es por eso que es de vital importancia conocer los inventarios, así como también es de vital importancia saber administrarlos” recuperado de: <http://sise-inventarios.blogspot.com/> 20.09.2019.

Como se comentó anteriormente es de vital importancia la administración de los inventarios, esto conlleva a saber controlar, registrar, contar con formas de hacerlos y maneras que apoyen a la empresa en los controles financieros.

### 3.2. Hallazgos y análisis general

Para los salones de belleza como pequeñas o medianas empresas es relevante contar con registros financieros, observamos que el 90% de los salones encuestados no conocen a cuanta cantidad monetaria asciende su capital invertido en materia prima, productos de reventa, insumos y registro de servicios, solo un 10% del total de la muestra responden que si saben cuál es la cantidad monetaria en productos para la reventa en el salón, muestra que un alto porcentaje de salones de



belleza no utilizan inventarios para poder llevar un control de sus movimientos, en la actualidad sabemos lo importante que es contar con un sistema de control que apoye la estabilidad financiera en una empresa porque se muestran las entradas y salidas de efectivo las cuales son la columna vertebral de las mismas.

De los salones de belleza el 85% no saben con exactitud cuál es el producto que más vende, es preocupante que los salones de belleza no conozcan de manera exacta cuál es su producto estrella, recordemos que debemos conocer cuál de nuestros productos son los de mayor rotación en venta, ya que si se cuenta con dicha información sabremos que cantidades pedir cuando así se requiera, para siempre contar con existencia y brindar un mejor servicio.

La forma de cómo llevar el control en cualquier empresa es de suma importancia porque de ella depende conocer en determinado momento lo que hay y lo que falta, la mejor es la forma sistemática permanente ya que ella nos muestra números significativos en cualquier momento.

Es de suma importancia mencionar que la forma más común de llevar un control tanto de entradas y salidas de los salones de belleza es de forma manual, esto requiere más tiempo invertido, fallas en las anotaciones a lo largo del periodo y por consiguiente datos incorrectos a lo largo del tiempo. Una de la ventaja de cualquier empresa es conocer a mayor claridad posible cuáles son sus fortalezas, y la investigación determinó que solo un 20% de los salones de belleza conoce cuál es el servicio que mayor ingreso genera en el salón y determina que el 80% de los salones de belleza no sabe cuántos servicios realiza a diario.

Control de inventarios continuo o permanente: en el cuadro no. 16 nos muestra que el 92.7% no cuenta con un sistema de control continuo o permanente que les ayude a conocer en cualquier momento cuales han sido sus movimientos en el transcurso del día, semana, mes o aún más allá del año, en cambio el 7.5% si cuenta con un sistema computarizado y actualizado, lo más preocupante es saber que en realidad hay empresas de servicios que no saben, no conocen, no cuentan con sistemas de inventarios que les apoye a controlar sus entradas, salidas y movimientos de productos o materia prima en el interior de cada empresa; a sabiendas que los informes financieros ayudan a

tomar decisiones importantes en situaciones de mucho interés en las empresa, en este caso los salones de belleza.

### 3.3Conclusiones

- Con el estudio realizado se logró constatar que los salones de belleza no llevan un sistema de control de inventarios que les ayude a ordenar, revisar y determinar en cualquier momento que es con lo que cuenta la empresa, solo un pequeño porcentaje de los salones saben cuánto tienen de inversión en mercadería, en insumos, los servicios que realizan, cuál es el servicio no. 1 del salón y por último cuál es el producto que más vende.
- Se estableció con el estudio realizado que los salones de belleza no cuentan con un sistema continuo o permanente que les ayude a determinar en cualquier momento cual es el estado de sus inventarios, y no cuentan con una forma específica de revisión de sus inventarios, la forma principalmente de manera manual.
- Se determinó en el estudio realizado, que los salones de belleza de los departamentos de Chiquimula y Zacapa, no utilizan ningún método de costeo de inventarios porque al momento de preguntar como determinaban el precio de sus productos, respondieron a precio de lista, lo más probable es que cuentan con muy poco conocimiento del tema, el cual es de suma importancia para el aprovechamiento de los proveedores de cualquier empresa.

## 4. Referencias

- Actualidad empresa (2015, 13 diciembre). **Modelos y estrategias para la gestión de inventarios y reaprovisionamientos** Recuperado de:  
<http://actualidadempresa.com/modelos-y-estrategias-para-la-gestion-de-inventarios-y-aprovisionamientos/>
- Cruz Fernández, Antonia. (2017). **Gestión de inventarios**. Editorial Cueva de Viera, Antequera (Málaga).
- Equipo, editorial (2019, 16 julio). **Gestión**. Recuperado de:  
<https://reportedigital.com/negocios/gestion/control-de-inventarios/>
- Entrepreneur ( 2017, 2 abril). **Inventarios**. Recuperado de:  
<https://www.entrepreneur.com/article/262417> 20.08.2019.
- Guerrero Salas, Humberto (2009). **Control de inventarios**. Ecoe Ediciones, Bogotá.
- IONOS (2019, 10 de mayo). **Gestión** Recuperado de:  
<https://www.ionos.es/startupguide/gestion/software-de-inventarios/>.
- Sise (2019, 10 de julio). **Control de inventarios**. Recuperado de:  
<http://sise-inventarios.blogspot.com/>
- Tamayo y Tamayo M. (2010). **Proceso de Investigación Científica**. la investigación descriptiva. Editorial Limusa, México, D. F.

## **Anexos**



# UNIVERSIDAD PANAMERICANA

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

## **CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA SEDE CHIQUIMULA**

**Lugar:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Entrevistador:** \_\_\_\_\_

Los estudiantes del Programa PEI del curso investigación, de la facultad de Administración de Empresas de la Universidad Panamericana extensión Chiquimula, pretenden realizar una investigación de control de inventarios en los salones de belleza de las cabeceras departamentales de los municipios de Zacapa y Chiquimula.

**Instrucciones:** A continuación, se presenta un cuestionario dentro del cual encontrara diversos tipos de preguntas las cuales se deberán de contestar de manera individual, colocando una “X” según su criterio.

Cuestionario: **Producto de Reventa:**

1. ¿Conoce usted con cuanta cantidad monetaria cuenta de producto de reventa en el salón?

Si

No

2. ¿Sabe usted cual es el producto que más vende?

Si  No

**Productos bodegas:**

3. ¿Cuenta usted con bodega para almacenar sus productos?

Si  No

4. ¿Sabe usted con cuanta cantidad monetaria cuenta en productos de bodega?

Si  No

5. ¿Lleva usted algún tipo de control en bodegas? De qué forma:

Control manual /periódico

Control sistemático/ permanente

Ninguno

**Control de entradas:**

6. ¿Lleva usted algún tipo de control en las compras que realiza en el salón?

Con facturas/manual

Permanente/sistematizado

Ninguno

**Control de salidas:**

7. ¿Lleva usted algún control en las ventas del salón? De qué forma:

Con facturas/manual

Permanente/sistematizado

ninguno

**Conteo de servicios:**

8. ¿Sabe usted cuantos servicios realiza a Diario?

Si  No

9. ¿Conoce usted cual es el servicio no. 1 del salón?

Si  No

**Revisión de insumos para la realización de los diferentes servicios:**

10. ¿Sabe usted cuanto de materiales o insumos necesita para la realización de los diferentes servicios?

Si  No

11. ¿Cada cuánto tiempo revisa los materiales que se utilizan en el salón?

Semanal  Quincenal

Mensual  Variable

**Revisión de mercadería:**

12. ¿Cada cuánto tiempo revisa su mercadería de reventa?

Diario	<input type="checkbox"/>	Semanal	<input type="checkbox"/>	Quincenal	<input type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>	otros	<input type="checkbox"/>		

13. ¿Lleva algún tipo de control para dicha revisión? ¿De qué forma?

Manual	<input type="checkbox"/>	sistemático	<input type="checkbox"/>	ninguno	<input type="checkbox"/>
--------	--------------------------	-------------	--------------------------	---------	--------------------------

**Prioridad de inventarios.**

14. ¿Con cuál de sus inventarios lleva un control más exigente?

Mercadería de Reventa	<input type="checkbox"/>	Materia Prima	<input type="checkbox"/>
Servicios	<input type="checkbox"/>	Todos	<input type="checkbox"/>

**Sistema de control continuo ó permanente:**

15. ¿Cuenta con un sistema de control que le ayude a determinar en cualquier momento cuánto hay de mercadería?

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

**Productos Primeros en entrar primeros en salir:**

16. ¿Cuándo vende sus productos, vende los productos que compro primero?

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------



**Productos últimos en entrar primeros en salir:**

17. ¿Cuándo vende sus productos, vende los productos que compro últimamente?

Si

No

**Productos costo promedio:**

18. ¿Cómo determina el precio de venta de su producto?

Con el precio de lista

Con el costo de los primeros que se compraron

Con el costo de los últimos que se compraron

Otros