



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

Gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa  
comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz - 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración de Empresas

**AUTOR:**

Varillas Torres, Britney Ariadna Maria ([orcid.org/0000-0002-3402-1710](https://orcid.org/0000-0002-3402-1710))

**ASESOR:**

Dr. Suárez Sánchez, Juan de Dios ([orcid.org/orcid.org/0000-0002-5204-7412](https://orcid.org/0000-0002-5204-7412))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

HUARAZ - PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SUAREZ SANCHEZ JUAN DE DIOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "Gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz - 2023", cuyo autor es VARILLAS TORRES BRITNEY ARIADNA MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

HUARAZ, 21 de Junio del 2024

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| SUAREZ SANCHEZ JUAN DE DIOS<br><b>DNI:</b> 31661351<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-5204-7412 | Firmado electrónicamente<br>por: JSUAREZSA02 el 24-<br>06-2024 12:15:14 |

Código documento Trilce: TRI - 0768042



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VARILLAS TORRES BRITNEY ARIADNA MARIA estudiante de la de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| Nombres y Apellidos  | Firma   |
|--|---|
| VARILLAS TORRES BRITNEY ARIADNA MARIA<br><b>DNI:</b> 70353530<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-3402-1710 | Firmado electrónicamente por: AVARILLASTO4 el 04-07-2024 17:35:17 |

Código documento Trilce: INV - 1786721

## **Dedicatoria**

A mi amada familia le dedico este logro en especial a mis abuelos, mi mamá, tíos, cuya sabiduría, determinación y ejemplo de trabajo duro han sido mi guía constante a través de amor y apoyo incondicional, cada sacrificio ha sido la fuerza motriz en este viaje académico.

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios y todas las personas que han sido parte fundamental de este camino a mis profesores, porque han sido la parte más importante para alcanzar este logro también a mis seres queridos, por su comprensión y alegría compartida en cada etapa de este viaje a cada persona que de alguna manera contribuyó en este proyecto gracias por su apoyo.

## Índice de contenidos

|   | <b>Pág.</b>                   |
|---|-------------------------------|
| Declaratoria de autenticidad del asesor .....     | ii                            |
| Declaratoria de originalidad de los autores ..... | iii                           |
| Dedicatoria.....                                  | iv                            |
| Agradecimiento .....                              | v                             |
| Índice de contenidos.....                         | vi                            |
| Índice de tablas.....                             | vii                           |
| Resumen .....                                     | viii                          |
| Abstract .....                                    | ix                            |
| I. INTRODUCCIÓN.....                              | ¡Error! Marcador no definido. |
| II. METODOLOGÍA.....                              | 11                            |
| III. RESULTADOS .....                             | 15                            |
| IV. DISCUSIÓN.....                                | 19                            |
| V. CONCLUSIONES.....                              | 23                            |
| VI. RECOMENDACIONES .....                         | 24                            |
| REFERENCIAS .....                                 | 25                            |
| ANEXOS.....                                       |                               |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Instrumento de recolección de datos.....                     | 13 |
| Tabla 2 Prueba de normalidad .....                                    | 15 |
| Tabla 3 Correlaciones nivel de servicio y gestión de inventario ..... | 15 |
| Tabla 4 correlación control de existencias y nivel de servicio .....  | 16 |
| Tabla 5 correlación actividades de picking y nivel de servicio.....   | 17 |
| Tabla 6 correlación plazo de reposición y nivel de servicio.....      | 18 |

## **Resumen**

Este proyecto tiene como ODS el trabajo decente y crecimiento económico, dado que la gestión de inventarios y nivel de servicio se relacionan con este objetivo para encontrar cuales son las fallas de la gestión para así poder mejorar el nivel de servicio. Así mismo el objetivo de la tesis fue determinar la relación entre la Gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023. Tuvo una población de 40 trabajadores, aplicando un cuestionario a 25 trabajadores siendo la muestra total, como resultado se reveló una correlación de Rho Spearman de 0.960, lo que señala una correlación positiva perfecta entre las variables de nivel de servicio y gestión de inventario. Además, el valor Sig. de 0.01, inferior a 0.05, indica una estrecha relación entre el nivel de servicio y la gestión de inventario. Esto lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa, rechazo de la hipótesis nula. Se concluyó que la gestión de inventarios es eficiente y que está estrechamente ligada a la mejora del nivel de servicio. Destacando la importancia crucial de una gestión de inventarios adecuada para mantener elevados los estándares de servicio al cliente.

**Palabras clave:** gestión, inventario, empresa.



## **Abstract**

This project has decent work and economic growth as the SDG, given that inventory management and service level are related to this objective to find what the management failures are in order to improve the level of service. Likewise, the objective of the thesis was to determine the relationship between inventory management and service level in a company that sells school and office supplies, Huaraz - 2023. It had a population of 40 workers, applying a questionnaire to 25 workers being the sample. overall, as a result a Rho Spearman correlation of 0.960 was revealed, which indicates a perfect positive correlation between the service level and inventory management variables. Furthermore, the Sig. value of 0.01, less than 0.05, indicates a close relationship between service level and inventory management. This leads to acceptance of the alternative hypothesis, rejection of the null hypothesis. It was concluded that inventory management is efficient and is closely linked to improving the level of service. Highlighting the crucial importance of proper inventory management to keep customer service standards high.

Keywords: management, inventory, company.

## I. INTRODUCCIÓN

En un mundo empresarial altamente competitivo como el de hoy en día, mantener un inventario eficiente y ofrecer un alto nivel de servicio al cliente son dos pilares que no podemos pasar por alto ya que la gestión de inventarios debe ser detallada y tener un punto de equilibrio con suficiente stock para satisfacer la demanda, evitar el sobre stock de inventario que casi siempre resulta en costos innecesarios para la organización, sin embargo, no solo es una cuestión de número y tecnología. Yuseff et al. (2020) comentan que el nivel de servicio no solo se refleja en la puntualidad de las entregas, sino también en la capacidad de satisfacer sus necesidades individuales para resolver problemas de manera efectiva.

El problema en la gestión de inventario y nivel de servicio radica en diversos factores como etapas de proceso que puede variar según la empresa e industria, para poder solucionar este problema la identificación temprana de dónde radica el problema requiere de un análisis exhaustivo de procesos internos, cadena de suministro y la interacción con clientes, una vez que se haya identificado el origen del problema la empresa debe tomar medidas específicas para abordarlo y así solucionarlo para poder mejorar su eficiencia y servicio al cliente. Este proyecto tiene como ODS el trabajo decente y crecimiento económico, dado que la gestión de inventarios y nivel de servicio se relacionan con este objetivo para encontrar cuales son las fallas de la gestión para así poder mejorar el nivel de servicio.

Figuerola et al. (2020) mencionan que, en América Latina, han observado errores presentados por el mal manejo de inventarios en las empresas, cabe resaltar la importancia de este manejo ya que representa las ganancias que tiene en posesión la empresa, estas ganancias muestran cuán rentable es la empresa. En el país de México, según Félix (2021) el inventario es una de las principales gestiones dentro de las empresas, porque tiene un gran impacto por su buen desempeño, porque de eso depende que las ventas se puedan realizar, ya que todo lo que se encuentra dentro del inventario es una inversión monetaria significativa para la empresa y no se puede ver afectada por una mala gestión. Por otro lado; en Ecuador, Díaz (2019) menciona que la ineficiencia en la gestión de inventario genera grandes pérdidas monetarias y no solo eso si no también afecta al resto de áreas de la empresa, de esa manera se ve un gran daño a su calidad y nivel de servicio brindado hacia los consumidores, por ello, se ven pérdidas para la empresa solo por una mala gestión.

En las empresas peruanas Arias (2021) menciona que al no gestionar bien el inventario se tienen consecuencias perjudiciales para la empresa, ya que si los empleados no saben dónde ubicar determinados productos que tienen en la tienda, no tiene conocimiento de cuánto stock hay o venden un producto por otro, ahí está la falla con sus clientes al darles información errónea, realizar mal una venta lo cual significa una devolución de producto y dinero, esto conlleva a que tengan un bajo nivel de servicio brindado al público, para la empresa eso significaría grandes pérdidas de dinero.

Por otro lado, Artica et al. (2019) comentan que en Jesús María las empresas mineras tienen su propio manejo de la gestión de inventarios, en su gran mayoría es ineficiente, lo cual los lleva tener un mal manejo, este es un problema muy importante y complejo para considerar en las empresas sobre todo cuando se trata de las pérdidas de utilidades, viéndose más afectado el nivel de servicio que se brindó al público al no tener claro su manejo de inventario y teniendo fallas en su picking.

Arribasplata y Trinidad (2022) mencionan que también en la provincia de Huaraz existe este problema, observaron que varias sociedades comerciales no contaban con una gestión adecuada de sus inventarios afectando así a su nivel de servicio por la manipulación incorrecta de sus productos, esto les trajo problemas económicos y comerciales viéndose más afectadas las utilidades, cabe resaltar que este problema no fue considerado como importante en su momento por ello tuvieron mucha rotación de trabajadores y perdieron su prestigio poco a poco ante su público.

Si el problema en la gestión de inventario y nivel de servicio persisten sin ser resueltos, pueden surgir una serie de consecuencias negativas para la empresa que pueden tener un impacto significativo que influye en la rentabilidad, la competitividad y la reputación. Es importante abordar este tema considerando estos problemas de manera estratégica para evitar consecuencias garrafales en la empresa y así mantener la salud, el éxito de la empresa dedicada a la comercialización de útiles escolares y de oficina.

Después de haber indagado la realidad problemática se formula la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre la Gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023?, Se justifica desde un punto de vista teórico, la importancia de entender que la gestión de inventarios es un campo de estudio consolidado que se apoya en bases teóricas. También la justificación metodológica, se basa en la aplicación práctica de

estos conceptos teóricos, donde se utilizarán técnicas de análisis de datos para observar el comportamiento de las variables, esto permitirá identificar patrones y tendencias estacionales que guían la gestión del inventario y nivel de servicio. Desde un punto de vista práctico, este estudio se justifica por su impacto en la eficiencia operativa; la satisfacción del cliente, la gestión eficaz del inventario reduce los costos de inventario, minimiza las pérdidas por obsolescencia y aumenta la rentabilidad de una empresa.

Por lo tanto, el objetivo general es determinar la relación entre la gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023, así mismo, se proponen los siguientes objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre control de existencias y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz - 2023 , 2. Determinar la relación entre actividades de picking y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz - 2023 , 3. Determinar la relación entre el Plazo de reposición y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.

Como antecedentes a nivel internacional, Gayón y Ospina (2019) mencionaron que el diseño de nivel de servicio se basa en un análisis de la gestión actual de la empresa, buscando desarrollar un sistema de gestión orientado a controlar de manera efectiva los requerimientos de materiales y la entrega de los materiales. Utilizó el enfoque cuantitativo, empleando métodos experimentales no validados bajo condiciones estrictamente controladas. En resumen, se espera que la implementación del sistema propuesto resuelva problemas relacionados con el exceso o falta de materia prima, minimizando costos y realizando la entrega a tiempo según lo estipulado.

Lara y Vega (2020) propusieron un modelo de gestión de inventarios orientado a mejorar los procesos logísticos en los centros de almacenamiento de pymes y mypes colombianas. Se centra en la implementación de herramientas tecnológicas de la Industria 4.0 para lograr una ejecución organizada, eficiente y efectiva. El enfoque adoptado se basa en un enfoque cualitativo y su diseño describe el problema que se aborda. Este enfoque está respaldado por hallazgos de que las PYMES están insatisfechas con el tiempo y las demoras incurridas por los inventarios y la asignación de personal a estas actividades. En conclusión, los resultados resaltan que es factible

integrar herramientas a los procesos de gestión de inventarios en el sector logístico colombiano mediante tecnologías de la Industria 4.0.

Muñoz (2021) el objetivo principal fue crear un proyecto como modelo de gestión de inventario para la mejora de repuestos utilizado por el departamento de mantenimiento en Sugal Group. La meta central era establecer un control más efectivo sobre las existencias de repuestos, evitando problemas como quiebres de stock, excesos de inventario y pérdidas. La metodología empleada fue cualitativa, en el diseño se sugirieron indicadores con el propósito de generar un historial de rendimiento que facilite la evaluación del proceso de gestión y proporcione herramientas para mejorarlo. Como conclusión, se determinó que las prácticas actuales en Sugal Group no permiten una gestión óptima de los repuestos utilizados en el área de mantenimiento, lo que implica un riesgo significativo de pérdidas económicas debido a situaciones como excesos de inventario o mermas, así como pérdidas productivas por quiebres de stock.

En el ámbito nacional, Loli (2021) propuso investigar la relación entre productividad y gestión de inventario. Utilizando un enfoque cuantitativo, el estudio tuvo un diseño no experimental transversal de tipo básica, para evaluar la relación entre las variables estudiadas. En la muestra se consideró a 50 trabajadores de la empresa, el instrumento de medición utilizado fue un cuestionario. Ambas variables mostraron una correlación positiva moderada, indicando una relación directa. El resultado estadístico aplicado reveló un valor de  $\rho = 0,640$ , el resultado obtenido indica una correlación positiva en la empresa Homecenter.

Ramos y Urbina (2021) plantearon como objetivo determinaron la relación entre la gestión logística y el nivel de servicio en una empresa comercializadora de vidrios. El estudio que realizaron fue aplicado, con un diseño no experimental, correlacional y transversal para evaluar las relaciones entre las variables estudiadas. La muestra consistió en 30 concesionarios de automóviles que realizan sus ventas en el mercado de Norteamérica (EE. UU.) y el instrumento de medición utilizado fue un cuestionario. Los resultados indicaron que hay una relación considerable entre la variable gestión logística con el nivel de servicio, con un valor de  $\rho = 0,694$ , lo que indica una correlación positiva moderada entre las variables.

Castro (2023) propuso evaluar la relación entre la metodología de las 5S y la gestión de inventarios. Este estudio, de naturaleza cuantitativa, se clasificó como aplicado, fue transversal no experimental para investigar la correlación entre las

variables. La muestra incluyó a 30 empleados de la misma empresa estudiada. Donde, mediante un cuestionario se realizó la recolección de datos, los resultados indicaron una relación positiva moderada entre las 5S y la gestión de inventarios, con una correlación de  $\rho = 0,533$ . Estos resultados subrayan la importancia de adoptar prácticas organizacionales efectivas para mejorar la gestión de inventarios. Además, este estudio puede servir como referencia para otras empresas que busquen mejorar sus procesos de control de inventarios mediante la implementación de la metodología de las 5S.

Martínez y Obregón (2020) muestran la relación entre la gestión del picking con la variable inventarios en una empresa química, ubicada en Lima. Utilizando un enfoque cuantitativo, se realizó una investigación aplicada con un diseño que implicó ser no experimental transversal para evaluar la correlación de las variables de estudio. La muestra consistió en 66 elementos seleccionados de manera probabilística, el cuestionario fue el instrumento de evaluación elegido. Los resultados revelaron una correlación significativa entre la gestión del picking y los inventarios, con un nivel de  $-0.409$ , indicando una correlación negativa moderada. Esto sugiere que la gestión del picking está inversamente relacionada con el manejo de inventarios.

Por otro lado, el estudio de Diaz (2019) centrada en una simulación específica de inventarios en un almacén particular, con el objetivo de mejorar la reposición de stocks de repuestos en ese entorno específico. Este estudio utilizó un enfoque experimental, con un diseño cuasi experimental, donde se manipuló una variable independiente y se correlacionaron las variables de estudio. La simulación permitió evaluar cómo ciertas estrategias o se observó que los cambios en la reposición de stocks podrían tener un impacto directo en el almacén de consignación de Divemotor, durante el año 2019. En relación con la dimensión de reposición de stocks, se encontró que la simulación de inventarios mejoró la reposición de stocks de repuestos en dicho almacén, con un nivel de significancia de  $0,000$ . Los resultados indicaron que el nivel de reposición de stock aumentó en un  $10,04\%$ , lo que generó un incremento en las ventas.

Alfaro y Garcia (2021) propusieron evaluar la conexión entre la gestión de inventarios y la administración de recursos a corto plazo, la metodología empleada se caracterizó por un diseño básico y preexperimental, con un enfoque cualitativo de nivel descriptivo y una finalidad aplicada. Los resultados concluyeron que se busca entender cómo se relacionan los clientes con la gestión de recursos, en La Curacao

Chimbote en el año 2021. También se sugiere que la aplicación de métodos o indicadores logísticos puede tener efectos positivos en términos de atraer y retener clientes, ya que contribuye a ganar la lealtad y la frecuencia de los clientes hacia la empresa de electrodomésticos.

Caballero y Mayhuay (2021) indican que el objetivo general consiste en poner en marcha un sistema de gestión de inventarios, la metodología se basa en un enfoque cuantitativo, ya que los datos utilizados fueron de naturaleza numérica y racional. El diseño del estudio es no experimental, situado en la escala preexperimental, con dos momentos distintos: uno antes (pretest), otro después (post test) de llevar a cabo la práctica de gestión de inventarios en la Municipalidad Distrital de Anta. La conclusión principal indica que en esa área no se aplicó ningún tipo de modelo de inventario y no se determinaron cantidades económicas ni se organizaron grupos de productos o materiales.

Espinoza (2021) propuso su objetivo, que fue obtener la relación entre los controles internos y la gestión de inventarios utilizando métodos cuantitativos con niveles de descripción relevantes. El estudio se caracteriza por un diseño transversal no experimental ya que los datos se recogieron en un único momento en el tiempo. Los resultados muestran que el 85% de las empresas farmacéuticas no tienen buenos controles internos y el 80% de las empresas farmacéuticas carecen de una gestión eficaz de inventarios. Esto sugiere que el personal de estas empresas puede enfrentar dificultades para desempeñar correctamente sus funciones debido a que no cuentan con manuales de procedimientos y políticas que respalden los resultados de cada operación.

Castón y Guitart (2022) resalta que la teoría de colas en gestión de inventarios se centra en modelar situaciones en las que la demanda es estocástica y el suministro de productos puede retrasarse. De manera similar a un sistema de colas donde los clientes esperan ser atendidos, la gestión de inventario tiene productos esperando ser vendidos o usados. Si bien la demanda fluctuante es similar a la llegada de un cliente, el tiempo de cola está relacionado con la cantidad de tiempo que un producto permanece en el inventario antes de venderse. Los conceptos de punto de pedido (ROP), nivel de servicio, costos de espera se trasladan a la gestión de inventarios en términos de costos asociados con el momento de los pedidos, la probabilidad de que los artículos se agoten y el tiempo que un producto permanece en el mercado.

Según Milio (2004) la teoría del Modelo de Servucción es un modelo de servicio desarrollado por Pierre Eiglier y Eric Langeard se centra en la idea de que los servicios se coproducen con la participación del cliente. Analiza cómo los clientes perciben la calidad del servicio cómo afecta ésta a la satisfacción del cliente este modelo enfatiza el valor de la interacción entre el personal y los clientes.

Roque (2022) en el enfoque clásico, la gestión de inventarios se considera un pilar fundamental en el mundo de la logística y las operaciones comerciales. Garantizar que los productos estén disponibles en la tienda ya que es fundamental para mantener la satisfacción del cliente y la continuidad del negocio. Este paradigma de gestión establece que, si bien mantener un inventario suficiente para satisfacer la demanda es esencial para el éxito empresarial, se debe evitar el exceso de existencias, ya que genera costos de almacenamiento y puede llevar a la obsolescencia del producto. Lograr este equilibrio requiere una planificación cuidadosa y una gestión precisa del inventario.

Desde un punto de vista más contemporáneo, Vinajera et al. (2020) mencionan que la gestión de inventarios se presenta como una estrategia más profunda que la simple gestión de inventarios. La atención se centra en optimizar la eficiencia, reducir los costos en toda la cadena de suministro. Hay que asegurar que los productos estén disponibles para satisfacer la demanda es solo el comienzo, ya que este enfoque moderno también se preocupa por minimizar la inversión en inventario así evitar la obsolescencia de productos. Para lograr esto, las empresas perfeccionan los procesos logísticos y buscan constantemente maneras de ser más eficientes en su gestión de inventarios.

Lopes et al. (2014) en el panorama tecnológico actual, la gestión de inventarios está atravesando una revolución. La integración de sensores en los almacenes y capacidades de análisis en tiempo real se están convirtiendo en la norma. Estas tecnologías avanzadas permiten decisiones de inventario informadas y dinámicas. La transformación digital proporciona una visión sin precedentes de los aspectos de la gestión de inventario. Esto se ha vuelto esencial para seguir siendo competitivo en un entorno empresarial en constante cambio y cada vez más conectado globalmente.

Según Enríquez y Rodríguez (2020) el control de existencias se refiere al seguimiento y gestión activos del inventario de una empresa. El objetivo es documentar con precisión la cantidad de productos o materiales disponibles en el almacén en un momento dado. La gestión adecuada de inventario es necesaria para



asegurar suficiente inventario y satisfacer a los clientes sin costos innecesarios, por eso también implica categorizar productos según su importancia como, por ejemplo: ABC (A es el grupo de productos más importante, C es el grupo de productos menos importante).

Por otro lado, Duque et al. (2020) mencionan que la actividad de picking es el proceso de seleccionar, recolectar productos específicos del almacén para cumplir con los pedidos de los clientes, esto incluye ubicar el producto en el almacén, preparando el pedido para entregar el producto al área de envío. Las operaciones de recolección son una parte importante de la logística y la gestión de inventario, ya que impactan directamente en la velocidad, precisión de cumplir con entrega estipulada del producto a los clientes.

Oviedo (2020) el plazo de reposición se refiere al tiempo que transcurre desde que se solicita una reposición de stock hasta que el producto llega al almacén y está listo para su uso o entrega. Este período puede variar según el proveedor, la ubicación geográfica y la disponibilidad del producto. Para garantizar que el inventario se reponga de manera oportuna, es importante mantener los plazos de reabastecimiento lo más cortos posible.

Continuando con Palmar y Calimán (2022) mencionan que el enfoque de la segunda variable nivel de servicio es una métrica sagrada y se mide por la capacidad de gestionar que tiene una empresa para satisfacer las necesidades eficiente y eficazmente. En esta perspectiva, la satisfacción del cliente se considera el activo más importante, por lo que se hace gran énfasis en la disponibilidad constante de productos para evitar desabastecimientos. Para lograrlo, las empresas tienden a mantener niveles de inventario más altos de los que normalmente son necesarios esto hace que el producto esté fácilmente disponible, aumenta los costos operativos y puede afectar la rentabilidad.

Mujica (2022) menciona un enfoque más equilibrado donde reconoce que es deseable mantener buenos niveles de servicio, pero busca encontrar un equilibrio entre el cliente y los productos. Se sabe que mantener bajos los niveles de inventario no solo reduce los costos, sino que también libera fondos para otras inversiones importantes, este enfoque utiliza estrategias como segmentar productos según su importancia. Los productos con alta rotación de inventario o alta demanda se pueden administrar en niveles de inventario más altos.

Zapata (2019) señala que el enfoque sobre la gestión de inventario ha cambiado gracias a la tecnología y el análisis de datos. Este enfoque aprovecha los datos en tiempo real que brinda los sistemas de gestión de inventario actualizados con tecnología de inventario basados en la nube para tomar decisiones informadas, esto permite a las empresas optimizar el servicio al cliente sin mantener niveles excesivos de inventario mejorando la visibilidad, también la agilidad de la cadena de suministro. Además, este enfoque puede incluir la automatización de procesos y el uso de algoritmos para predecir la demanda igualmente la reposición del inventario. La tecnología permite un equilibrio efectivo entre la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

Beltrán et al. (2019) menciona que la disponibilidad de stock es la capacidad de mantener existencias suficientes de los productos para satisfacer una necesidad, en este contexto, tanto los clientes como padres y estudiantes esperan poder encontrar los productos que necesitan cuando los necesitan, por lo que este aspecto es esencial para un alto nivel de servicio. Si las empresas de útiles escolares no garantizan la disponibilidad adecuada de productos, corren el riesgo de desabastecimiento, lo que puede provocar insatisfacción del cliente y pérdida de ventas. Por otro lado, lograr una alta disponibilidad de inventario mejora la experiencia del cliente y fomenta la lealtad, porque los productos siempre están disponibles.

Álvarez (2022) menciona que la capacidad de respuesta se refiere a la velocidad y eficiencia de una empresa para satisfacer a los clientes resolviendo sus necesidades. Para las empresas de suministros escolares, la capacidad de respuesta significa la capacidad de procesar pedidos, entregar productos y brindar servicio al cliente de manera rápida y efectiva, esto es especialmente importante durante la temporada de compras de regreso a clases, cuando la demanda es alta y los clientes necesitan sus productos con urgencia. Las respuestas eficientes garantizan que los clientes reciban sus pedidos a tiempo, que sus preguntas y problemas sean respondidos de inmediato, lo que aumenta la satisfacción del cliente y el reconocimiento de su alto nivel de servicio.

Para Huamuro (2023) la calidad de productos es importante la satisfacción del cliente y por tanto para el nivel de servicio, los clientes esperan que los materiales escolares sean duraderos, funcionales y seguros de usar. Si los productos no cumplen con los estándares de calidad, pueden ocurrir insatisfacción del cliente, causando devoluciones o quejas, esto tiene consecuencias negativas en el servicio

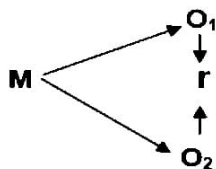
brindado, porque una empresa debe ofrecer al cliente productos que satisfagan sus expectativas y que al mismo tiempo sean de alta calidad

Por otro lado, la hipótesis general será, la gestión de inventarios se relaciona con el nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023. Seguidamente las hipótesis específicas serán, 1. El control de existencias se relaciona con el nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz - 2023, 2. Las actividades de picking se relaciona con el nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz - 2023, 3. El Plazo de reposición se relaciona con el nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.

## II. METODOLOGÍA

En este proyecto, el tipo de investigación fue aplicada, porque buscó solucionar el bajo nivel de servicio a causa de la mala gestión de inventarios, en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficinas, basada en conocimientos científicos. Según Ochoa (1989) la investigación aplicada se enfoca en el aprovechamiento de los conocimientos, descubrimientos científicos y técnicos ya existentes para abordar desafíos, problemas o necesidades prácticas en diversas áreas, está dirigida a dar solución a problemas concretos con la aplicación de conocimientos científicos.

El enfoque que tuvo la investigación fue cuantitativo, como mencionan Muñoz y Solís (2021) en este enfoque, se utilizan técnicas, métodos estadísticos para medir, cuantificar, analizar fenómenos, variables o relaciones de interés. La investigación cuantitativa se enfoca en la objetividad, la replicabilidad, la generalización de resultados a partir de datos numéricos, lo que permite obtener conclusiones basadas en evidencia cuantitativa y resultados estadísticamente significativos, se utiliza en diferentes ámbitos disciplinares como la psicología, la sociología, la economía, la educación, la salud, entre otras, este enfoque se emplea extensamente para investigar y comprender fenómenos también variables en términos cuantitativos.



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

El diseño fue no experimental transversal, donde se recopilaron datos en un solo punto en el tiempo, con el propósito de describir, analizar características, comportamientos, fenómenos de una población o muestra en ese momento específico, no se realizó ninguna manipulación experimental de las variables, el objetivo principal fue obtener una respuesta instantánea o "corte transversal" de la población estudiada en relación con las variables de interés. En este enfoque se utilizó un estudio de encuestas, investigaciones sociodemográficas, en situaciones en las que es importante comprender la situación o características de una población en un momento dado.

### Variable 1: Gestión de inventario

Considerando la gestión de inventario se tendrá la definición del autor:

Según Yuseff et al. (2020) la gestión de inventario es el proceso de monitorear y gestionar eficazmente los productos, materiales, recursos de una empresa que implica implementar políticas, procedimientos y sistemas que permitan monitorear, reponer, evaluar, optimizar los niveles de inventario. El objetivo principal del inventario es garantizar que una empresa tenga la cantidad adecuada de producto o material en el momento y lugar adecuados para satisfacer demandas así mismo las necesidades de los clientes.

### Variable 2: Nivel de servicio

Según Quiroz et al. (2022) los niveles de servicio se utilizan comúnmente para analizar la calidad del servicio al cliente. Se refiere a una medida de la calidad, eficacia, eficiencia de los procesos de negocio y resultados generales con los que una organización entrega productos a sus clientes. La calidad de la experiencia del cliente depende de la empresa para prever la capacidad de proporcionar productos, servicios o atención de manera oportuna y con alta calidad.

#### **3.2.2. Operacionalización**

Se proporcionó una descripción minuciosa sobre cómo se definieron las variables, así mismo se observaron y midieron cada una de ellas, teniendo en cuenta sus dimensiones, indicadores, escalas de medición. (Anexo 5)

Para López (2004) una población es un conjunto de elementos, individuos o unidades que comparten entre sí mismas características y también atributos comunes que son objeto de estudios de investigación. Las poblaciones se pueden definir de manera amplia o específica, según los objetivos de su investigación. La población estuvo conformada por 40 trabajadores de las distintas comercializadoras de útiles escolares y oficina de Huaraz.

López (2004) menciona que una muestra es un subconjunto, representativo de la población total que se selecciona para su estudio en lugar de investigar a toda la población. La muestra que se eligió fue de 25 trabajadores.

Según López (2004) indica que el muestreo se aplica a la muestra y se lleva a cabo siguiendo los criterios de selección establecidos según la investigación realizada. En este caso, se empleó un enfoque de muestreo no probabilístico.

La unidad de análisis fue constituida por distintos trabajadores de sexo masculino y femenino que se encontraron en su centro de laboral.

Se determinó el proceso según la técnica de encuesta. Al respecto Alegre (2022) menciona que es utilizado en la investigación, porque es adecuado para su medición y evaluación más que todo para los instrumentos de recolección de datos.

**Tabla 1. Instrumento de recolección de datos**

| <b>VARIABLE</b>       | <b>TÉCNICA</b> | <b>INSTRUMENTO DE MEDICIÓN</b> |
|-----------------------|----------------|--------------------------------|
| Gestión de inventario | Encuesta       | Cuestionario                   |
| Nivel de servicio     | Encuesta       | Cuestionario                   |

La encuesta fue usada como técnica de investigación por la capacidad de obtener una visión holística de las percepciones y experiencias de los participantes. Según Alegre (2022) explican que las técnicas de encuesta son métodos para obtener información de personas, como sus opiniones y comportamientos, esto se hace mediante preguntas y respuestas. Por lo tanto, se usará el cuestionario mediante una escala de Likert, se aplicaron en 15 trabajadores.

Se realizó la validez por 3 expertos quienes respaldaron el proyecto, Cruz et al. (2018) menciona que la validez se refiere a la precisión y adecuación de un instrumento para medir con exactitud aquello que se pretende evaluar. En pocas palabras, se trata de un instrumento de medición, como un cuestionario, una prueba o una escala, para evaluar de manera válida la variable o el concepto que se pretende medir en una investigación.

La confiabilidad se realizó con el alfa de cronbach, mencionan Saldarriaga et al. (2021) habla sobre la coherencia y estabilidad de las mediciones efectuadas con ese instrumento en distintos escenarios a lo largo del tiempo. En esencia, se trata de la habilidad del instrumento de producir resultados consistentes, confiables en diversas condiciones o momentos, como un cuestionario, una prueba, una escala o un dispositivo, de esa manera poder facilitar los resultados que sean reproducibles por distintas personas o incluso poder ser utilizadas en distintas ocasiones.

Se hizo el procedimiento con la recolección de datos por medio de una encuesta, con el fin de conocer la situación de las empresas comercializadoras de útiles escolares y oficina para poder acreditar el nivel de servicio. Para hacer esto, se

debe descomponer las variables en dimensiones específicas enumeradas en la tabla de operacionalización de variables.

Para este proyecto se realizó un análisis de los indicadores con el objetivo de ver si existe relación entre la gestión de inventario y nivel de servicio, se utilizó el programa SPSS y Excel para poder procesar los resultados que se obtendrán. Con el fin de presentar por medio de tablas los resultados obtenidos.

En este estudio se hizo referencia a los autores, se siguió la guía al pie de la letra tal cual estipulo la universidad. así mismo con el turnitin se probó el nivel de originalidad del trabajo, así como los datos pertenecientes al estudio y con el fin de utilizar la información solo con fines académicos.

- Principio de confidencialidad: La información que se utilizó solo tuvo fines académicos el uso que se le dio fue neutral solo para su investigación.
- Principio de confiabilidad: Los datos que se obtuvieron no fueron alterados por la investigadora es más estos fueron presentados tal cual la respuesta inicial del participante.
- Respeto a la persona humana: Las respuestas propiciadas por los participantes fueron utilizadas con respeto para poder garantizar su buen uso respetando su forma de pensar, su cultura y su conocimiento de variables.
- Veracidad de la información y datos: Los datos que se presentaron no estaban alterados por la investigadora ya que se pudo apreciar adecuadamente cual es el fin del estudio y la precisión de cómo se llevó a cabo.

### III. RESULTADOS

#### Resultado inferencial

**OG:** Determinar la relación entre la Gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023

H1: Existe relación positiva entre gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.

H0: No existe relación positiva entre gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.

**Tabla 2 Prueba de normalidad**

|                               | Kolmogórov-Smirnov |    | Shapiro-Wilk |             |    |      |
|-------------------------------|--------------------|----|--------------|-------------|----|------|
|                               | Estadístico        | gl | Sig.         | Estadístico | gl | Sig. |
| <b>Innovación empresarial</b> | ,366               | 25 | ,000         | ,760        | 25 | ,000 |
| <b>Gestión de flotas</b>      | ,345               | 25 | ,000         | ,775        | 25 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### Interpretación:

En la prueba de normalidad, la muestra fue de 25 trabajadores, por lo tanto, mostro resultados de gestión de inventario y nivel de servicio anormales siendo menor a (sig. 0,05) por lo cual se optó por utilizar la correlación de Spearman.

**Tabla 3 Correlaciones nivel de servicio y gestión de inventario**

*Correlaciones*

|                       |                       |                            | Nivel de servicio | Gestión de inventario |
|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman       | Nivel de servicio     | Coeficiente de correlación | 1,000             | ,960**                |
|                       |                       | Sig. (bilateral)           | .                 | ,000                  |
|                       |                       | N                          | 25                | 25                    |
| Gestión de inventario | Gestión de inventario | Coeficiente de correlación | ,960**            | 1,000                 |
|                       |                       | Sig. (bilateral)           | ,000              | .                     |
|                       |                       | N                          | 25                | 25                    |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

Los datos de la tabla revelan una correlación de Rho Spearman de 0.960, lo que señala una correlación positiva perfecta con un sig. de 0.01, inferior a 0.05, indica una



estrecha relación entre ellas lo que significa que son importantes mutuamente. Esto implica la aceptación de la hipótesis alternativa, negando la hipótesis nula.

**OE1:** Determinar la relación entre control de existencias y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.

H1: Existe relación positiva entre control de existencias y el nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.

H0: No existe relación positiva entre control de existencias y el nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023

**Tabla 4 correlación control de existencias y nivel de servicio**

*Correlaciones*

|                 |                        | Control de existencias      | Nivel de servicio |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Control de existencias | Coefficiente de correlación | 1,000             |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,931**            |
|                 |                        | N                           | 25                |
|                 | Nivel de servicio      | Coefficiente de correlación | ,931**            |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | 1,000             |
|                 |                        | N                           | 25                |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

Lo que indica la tabla es que el resultado Rho de Spearman de 0,931, muestra una correlación positiva perfecta mostrando un Sig. de 0,01 es menor que 0,05, por lo tanto, se decide optar por la hipótesis alterna y desechar la hipótesis nula, lo que establece una relación significativa entre el control de existencias y el nivel de servicio mostrando la importancia de trabajar mutuamente de la mano.

**OE2:** Determinar la relación entre actividades de picking y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.

H1: Existe relación positiva entre Las actividades de picking y el nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.

H0: Existe relación positiva entre Las actividades de picking y el nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.

**Tabla 5 correlación actividades de picking y nivel de servicio**

*Correlaciones*

|                 |                        |                            | Actividades de picking | Nivel de servicio |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Actividades de picking | Coeficiente de correlación | 1,000                  | ,931**            |
|                 |                        | Sig. (bilateral)           | .                      | ,000              |
|                 |                        | N                          | 25                     | 25                |
|                 | Nivel de servicio      | Coeficiente de correlación | ,931**                 | 1,000             |
|                 |                        | Sig. (bilateral)           | ,000                   | .                 |
|                 |                        | N                          | 25                     | 25                |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación.**

Los resultados que indica Spearman (Rho) de 0.931 con un sig. de 0,01 demostrando una correlación positiva perfecta indicando que las actividades de picking son importantes para el nivel de servicio de esa manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Esto muestra la importancia mutua que existe entre dimensión y variable mostrando que para un buen nivel de servicio debemos tener adecuadamente ordenado el picking.

**OE3:** Determinar la relación entre el Plazo de reposición y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.

H1: Existe relación positiva entre el Plazo de reposición y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.

H0: No existe relación positiva entre el Plazo de reposición y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.

**Tabla 6 correlación plazo de reposición y nivel de servicio**

*Correlaciones*

|                 |                     |                            | Plazo de reposición | Nivel de servicio |
|-----------------|---------------------|----------------------------|---------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Plazo de reposición | Coeficiente de correlación | 1,000               | ,864**            |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | .                   | ,000              |
|                 |                     | N                          | 25                  | 25                |
|                 | Nivel de servicio   | Coeficiente de correlación | ,864**              | 1,000             |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | ,000                | .                 |
|                 |                     | N                          | 25                  | 25                |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

Se muestra una correlación positiva muy fuerte con un resultado de Spearman (Rho) de 0.864, con un sig. 0,01 siendo menor que 0,05 esto muestra una estrecha asociación entre el plazo de reposición y nivel de servicio indicando una fuerte relación. De esa manera se acepta la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, esto confirma que para poder tener un buen nivel de servicio se debe estar pendiente con los plazos de reposición.

#### IV. DISCUSIÓN

Para esta investigación, el objetivo principal fue establecer la relación entre la gestión de inventarios y el nivel de servicio en una empresa. Ambas variables, junto con sus respectivas dimensiones, fueron consideradas en el estudio para mantener niveles óptimos de gestión de inventario es crucial tener en cuenta la demanda de esa manera podemos prever los riesgos de obsolescencia o costos excesivos. Esto garantiza una visibilidad completa en tiempo real del inventario, lo cual es fundamental para poder cumplir con las expectativas del cliente con efectividad, el estudio se motivó principalmente para poder analizar la relación mutua que puedan tener las variables entre sí, con el objetivo de comprender la relación de las variables mutuamente. Para lograr este propósito, se utilizaron las respuestas de 25 empleados mediante una encuesta. Las respuestas obtenidas fueron fundamentales para analizar la relación entre las variables y sus dimensiones, el análisis de estas respuestas permitió comprender la interacción de los resultados con este fin los resultados obtenidos fueron discutidos a detalle.

De esta manera los resultados obtenidos al determinar la relación entre control de existencias y nivel de servicio obtuvieron una asociación de Rho Spearman que reveló una correlación perfecta de ( $\rho = 0,931$ ) con el valor de  $p$  0,00 entre el nivel. Esto sugiere que una gestión eficaz del inventario que está positivamente relacionada con un nivel de servicio más alto en otras palabras, cuanto mejor se controle el inventario mayor será la capacidad de proporcionar un servicio satisfactorio a los clientes, de esta manera se aceptó la hipótesis alterna donde indica que hay una correlación positiva entre el control de existencias y el nivel de servicio. De esta manera, se contrastar los resultados obtenidos con el antecedente proporcionado por Castro (2023) se evidencia una diferencia significativa en la fuerza de la relación entre el control de existencias y el nivel de servicio. Mientras que en el estudio de Castro (2023) se encontró una correlación positiva moderada ( $\rho = 0,533$ ) en la investigación propia se obtuvo una asociación mucho más fuerte ( $\rho = 0,931$ ). Este contraste indica que, en el estudio, la gestión efectiva del inventario está estrechamente vinculada a un nivel de servicio más alto que en el estudio anterior, específicamente los resultados sugieren que un control más riguroso de las existencias. En comparación a castro (2023), en el enfoque conceptual Enríquez y Rodríguez (2020) proporcionan una visión general sobre la importancia de una gestión precisa con la categorización de productos para optimizar costos y

satisfacción del cliente, Castro (2023) ofrece una perspectiva más específica, evaluando empíricamente cómo la disciplina dentro de la metodología de las 5S influye el control de existencias en una empresa. Enríquez y Rodríguez (2020) nos detallan una metodología específica, enfocándose en los principios teóricos del control de inventarios, mientras que Castro (2023) emplea un enfoque cuantitativo con resultados empíricos que respaldan la importancia de la disciplina en la gestión de inventarios como un componente fundamental para mejorar el nivel de servicio al cliente en las empresas.

También, el segundo objetivo específico fue determinar la relación entre actividades de picking y nivel de servicio, el resultado mostró un Rho de Spearman de 0,931, lo que indica una correlación positiva perfecta. Además, la correlación es significativa a un nivel de 0,01. Se observó un valor Sig. de 0,000, que es menor que 0,05. Es por ello que los beneficios de optimizar las actividades de picking van más allá de la satisfacción del cliente, porque reduce los errores y la mejora en la precisión pueden conducir a una mayor eficiencia operativa con ahorro de costos, así como la minimización de devoluciones, reposiciones de inventario y las reclamaciones de clientes insatisfechos puede resultar en una reducción significativa de los gastos operativos, se asoció con la aceptación de la hipótesis alterna, lo que indica una correlación positiva entre las actividades de picking y el nivel de servicio. Por otro lado, en un estudio realizado por Martínez y Obregón (2020), se identificó una correlación negativa moderada entre la gestión del picking e inventarios ( $\rho = -0,409$ ). Esto sugiere que a medida que la gestión del picking mejora, la gestión de inventarios tiende a disminuir. Este hallazgo sugiere un enfoque en la optimización de las operaciones de picking podría no necesariamente correlacionarse con una mejora en el nivel de servicio, en comparación a Martínez y Obregón (2020), en el enfoque conceptual mencionan Duque et al. (2020) ofrecen una definición general de la actividad de picking, su importancia para la logística y gestión de inventarios, enfocándose en cómo impacta la velocidad en conjunto con la precisión en la entrega de productos a los clientes. Por otro lado, Martínez y Obregón (2023) proporcionan un análisis empírico específico sobre cómo la gestión del picking afecta los inventarios en una empresa concreta, encontrando una relación negativa moderada. Finalmente, los resultados adicionales resaltan una correlación positiva perfecta entre el picking y el nivel de servicio, indicando que una gestión eficiente del picking mejora significativamente el servicio al cliente. En resumen, la diferencia radica en cómo la

optimización de las actividades de picking puede tener efectos diversos según el contexto y la naturaleza específica de las operaciones de la empresa, mientras que en un caso puede resultar en beneficios claros, en otro caso podría tener implicaciones menos favorables en otros aspectos operativos, esto subraya la importancia de evaluar cuidadosamente los efectos potenciales de las estrategias de gestión en el contexto específico de cada empresa.

Así mismo, al determinar la relación entre el plazo de reposición y nivel de servicio como tercer objetivo específico, se obtuvieron los siguientes resultados con una correlación de Spearman que reveló una asociación muy fuerte ( $\rho = 0,864$ ) con sig. 0,01, estos resultados sugieren que una gestión eficiente del plazo de reposición está positivamente relacionada con la capacidad de proporcionar un servicio satisfactorio a los clientes, lo que resalta la importancia de optimizar este aspecto en la gestión de inventarios para mejorar la calidad del servicio ofrecido, es por ello que se rechazó la hipótesis nula. Por otro lado, el estudio de Diaz (2019) se centró en una simulación específica de inventarios en un almacén particular, con el objetivo de mejorar la reposición de stocks de repuestos en ese entorno específico. Este estudio utilizó un enfoque experimental, con un diseño cuasi experimental, donde se manipuló una variable independiente y se correlacionaron las variables de estudio. La simulación permitió evaluar cómo ciertas estrategias o cambios en la reposición de stocks podrían impactar directamente en el almacén. Por lo tanto, mientras que el estudio actual ofrece una visión más generalizada sobre la importancia de la gestión del plazo de reposición en la satisfacción del cliente, el estudio de Diaz (2019) proporciona información específica sobre cómo estas estrategias pueden implementarse. Al contrastar el enfoque conceptual, se observa que mientras Oviedo (2020) proporciona una base teórica sobre la importancia de mantener plazos de reposición cortos para una gestión eficiente del inventario, Diaz (2019) ofrece evidencia empírica de cómo la simulación de inventarios puede mejorar significativamente la reposición de stocks en un contexto específico, resultando en un aumento en las ventas. Los resultados obtenidos aportan una perspectiva adicional al mostrar que la disminución en el plazo de reposición está estrechamente relacionada con el nivel de servicio al cliente.

El objetivo general, determinar la relación entre la gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, se obtuvo un resultado de ( $\rho = 0,960$ ,  $p < 0,01$  bilateral) entre el nivel de servicio y la gestión

de inventario indicando una correlación positiva muy fuerte, estos hallazgos sugieren que la empresa debe priorizar la mejora continua de sus prácticas de gestión de inventarios para así garantizar que los niveles de servicio ofrecidos a los clientes se mantengan en niveles óptimos, de esta manera se confirmó la hipótesis alterna. Ambos estudios respaldan la relevancia de una gestión eficiente de inventarios para mejorar diversos aspectos de la operación empresarial por otro lado, el antecedente de Loli (2021) encontró una correlación positiva moderada ( $\rho = 0,640$ ) entre la gestión de inventarios y la productividad en la empresa este estudio también muestra una relación directa, aunque en este caso, la productividad en lugar del nivel de servicio. La investigación de Ramos y Urbina (2021) examinó la relación entre la gestión logística y el nivel de servicio en una empresa manufacturera de vidrio automotriz, encontrando una correlación positiva moderada ( $\rho = 0,694$ ) entre la gestión logística y el nivel de servicio, lo que indica que una gestión logística más efectiva está asociada con un nivel de servicio más alto. Los resultados de ambos estudios sugieren que mejorar tanto la gestión de inventarios como el nivel de servicio puede tener un impacto positivo, ya que mejorar la satisfacción del cliente fomenta la fidelidad a la marca. Esta combinación puede resultar en una mejora en la percepción de la empresa es crucial que se enfoquen en mejorar continuamente estas áreas para mantener su relevancia en un entorno empresarial en constante evolución y satisfacer las cambiantes demandas del mercado de manera efectiva.

## V. CONCLUSIONES

La investigación ha evidenciado una correlación positiva perfecta entre la gestión de inventarios y el nivel de servicio en la empresa. Con un coeficiente Rho Spearman de 0,960, se ratifica una gestión de inventarios eficiente que está estrechamente ligada a la mejora del nivel de servicio. Este hallazgo avala la aceptación de la hipótesis alternativa, destacando la importancia crucial de una gestión de inventarios adecuada para mantener elevados estándares de servicio al cliente.

En relación con el primer objetivo específico, el estudio revela una correlación positiva perfecta entre el control de inventario y el nivel de servicio, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.931. Estos resultados señalan que un control efectivo de inventario reduce los errores de stock y mejora la disponibilidad de productos, lo que conduce a un nivel de servicio más alto. La confirmación de la hipótesis alternativa en este contexto se subraya la importancia de mantener un control riguroso del inventario para aumentar la satisfacción del cliente.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, los resultados revelan una correlación positiva perfecta entre las actividades de (picking) y el nivel de servicio, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.931. Esto evidencia que la eficiencia en las actividades de selección, que incluye la recolección y preparación de pedidos, es crucial para mejorar la precisión y velocidad en las entregas, lo que a su vez incrementa el nivel de servicio. La aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo la nula, señalan que optimizar las actividades de selección es fundamental para mantener niveles de servicio elevados.

Finalmente, en relación con el tercer objetivo específico, se observó una correlación positiva muy sólida entre el plazo de reposición y el nivel de servicio, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.864. Estos hallazgos sugieren que mantener un plazo de reposición óptimo asegura un flujo constante de productos, lo cual es fundamental para evitar faltantes de stock para responder de manera oportuna a la demanda del mercado. La confirmación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula en este contexto demuestran que gestionar adecuadamente los plazos de reposición es crucial para mejorar el nivel de servicio.



## **VI. RECOMENDACIONES**

Dada la correlación positiva perfecta entre la gestión de inventarios y el nivel de servicio, se recomienda implementar un sistema integral de gestión de inventarios que permita monitorear en tiempo real el estado del stock. Este sistema debe incluir herramientas avanzadas como la tecnología RFID y el uso de software especializado, lo que facilitará la reducción de errores y mejorará la precisión en la disponibilidad de productos, contribuyendo así a mantener altos estándares de servicio al cliente.

En vista de la correlación positiva perfecta entre el control de existencias y el nivel de servicio, se aconseja establecer protocolos rigurosos para el control de existencias. Esto incluye la realización de auditorías periódicas del inventario, la implementación de técnicas de control como el sistema ABC y el uso de sistemas automatizados que alerten sobre discrepancias en los niveles de stock. Estas medidas ayudarán a reducir errores y garantizar la disponibilidad de productos, mejorando la satisfacción del cliente.

Dado que las actividades de picking tienen una correlación positiva perfecta con el nivel de servicio, se recomienda optimizar estas actividades mediante la implementación de mejores prácticas y tecnologías. Esto incluye el uso de sistemas de picking automatizados, la formación continua del personal en técnicas de picking eficientes y el rediseño del almacén para minimizar el tiempo de recolección. Estas mejoras contribuirán a aumentar la precisión y rapidez en las entregas, manteniendo altos niveles de servicio.

Con una correlación positiva muy fuerte entre el plazo de reposición y el nivel de servicio, es esencial optimizar los plazos de reposición para asegurar un flujo constante de productos. Se recomienda establecer acuerdos de nivel de servicio (SLA) con los proveedores para asegurar tiempos de reposición más cortos y predecibles. Además, implementar un sistema de pronóstico de la demanda ayudará a anticipar las necesidades de reposición, evitando rupturas de stock y permitiendo una respuesta oportuna a la demanda del mercado.

## REFERENCIAS

- Alegre, M. (2022). Aspectos relevantes en las técnicas e instrumentos de recolección de datos en la investigación cualitativa. Una reflexión conceptual. *Universidad Nacional de Asunción*, 28.  
<https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2022.028.54.093>
- Alfaro C., & Garcia S. (2021). *Gestión de Inventario y el Manejo de Recursos a Corto Plazo de la Empresa La Curacao - Chimbote 2021* [Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96735>
- Álvarez, A. (2022). *Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba* [Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo ]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77806>
- Arias V. (2021). *Gestión de inventarios en abastecimiento de repuestos y su impacto en el nivel de servicio del almacén Divemotor, Lima, 2021* [Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad César Vallejo ]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76109>
- Arribasplata J., & Trinidad K. (2022). *Evaluación de la gestión de inventarios en la ferretería Comercial Huaraz S.A.C. – 2022* [Tesis para obtener el título profesional de contador publico, Universidad César Vallejo ]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108089>
- Artica, J., Baldeón, J., Chávez, K., & León, M. (2021). *Gestión de inventario del sistema ansul 210 para mejorar el nivel de servicio en una empresa del rubro minero, Jesús María 2019 II* [Trabajo de investigación para obtener el grado académico de Bachiller en Ingeniería Industrial, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56652>
- Beltrán, P., Labán, A., & Butrón, R. (2019). *Mejora del proceso de planificación de la demanda en la empresa de Aceros Metalcor S.A* [Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Supply Chain Management, Universidad del Pacífico]. Repositorio UP.  
<http://hdl.handle.net/11354/2526>
- Caballero, Y., & Mayhuay, S. (2021). *Implementación de un sistema de gestión de inventarios para incrementar la productividad en la Municipalidad Distrital de Anta, Carhuaz, 2021* [Tesis para obtener el título profesional de: ingeniero industrial, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85476>

- Castón, J., & Guitart, L. (2022). *La empresa de servicios y la teoría de colas* (Editorial UOC Papers). <https://www.digitaliapublishing.com/a/5716>
- Castro, K. (2023). *Metodología de la 5S y su relación con el control de existencias de la empresa Estructura Metálica Raco, Piura – 2022* [Tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en Administración, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/135452>
- Cruz, L., Quiroz, C., Bermúdez, G., Sandova, F., & Carreón, O. (2018). Fiabilidad y validez de un instrumento que mide el emprendimiento. *Revista Cambios y Permanencias*, 9. <https://doi.org/10.14482/pege.49.658.421>
- Díaz, G. (2019). *Simulación de inventarios para mejorar la reposición física de repuestos en el almacén de consignación de Divemotor, La Victoria 2019* [Tesis para obtener el título profesional de: Ingeniero Industrial, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67944>
- Díaz, R. (2019). *Diseño de un modelo de gestión administrativo -financiero para el departamento contable de la Empresa Produlux Cia. Ltda. Ubicada en la Ciudad de Quito*. [Trabajo de Titulación, en Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Universidad Central del Ecuador ]. Repositorio Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19181>
- Duque, J., Cuellar, M., & Cogollo, J. (2020). *Slotting y picking: una revisión de metodologías y tendencias*. 28. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000300514>
- Enríquez, L., & Rodríguez, M. (2020). *Beneficios de utilizar el Análisis ABC en la administración de inventarios en una Pequeña y Mediana Empresa (PyME) comercializadora en Tlaxcala, México*. (Vol. 2020). Universidad Veracruzana. <https://link.gale.com/apps/doc/A671030193/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=3bb12905>
- Espinoza, A. (2021). *Control interno y la gestión de inventarios en las empresas farmacéuticas de Huaraz, año 2020* [Tesis para obtener el título profesional de: contador público, Universidad César Vallejo ]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80125>
- Félix, J. (2021). *Rediseño del sistema de administración de inventarios en una empresa comercializado* [Tesis para obtener el grado de maestría en ingeniería, Universidad de Sonora ]. Repositorio UNISON. <http://www.repositorioinstitucional.uson.mx/handle/20.500.12984/6484>
- Figuroa, M., Padilla, K., & Espinosa, L. (2020). *Diseño de un modelo de control interno para el inventario de la proveedora la roca de la ciudad montería-cordoba* [Trabajo de grado para optar el título de Contador Público, Universidad Cooperativa de Colombia ]. Repositorio UCC. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/899c94f1-90ee-4209-98d3-26aad43f4c4b/content>

- Gayón, J., & Ospina, L. (2019). *Desarrollo de un sistema de gestión de inventarios para el control de materias primas y productos terminados dentro de la empresa calzado fidenci y compañía LTDA* [Trabajo de grado para optar al título de ingenieras industriales, Universidad libre de Colombia]. Repositorio Institucional Unilibre. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/17848>
- Huamuro, E. (2023). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en establecimiento de salud pública en Junín* [ Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121231>
- Lara, A. , & Vega, D. ,. (2020). *Propuesta de un modelo para la gestión de inventarios mediante la logística 4.0 para pymes en Colombia* [Trabajo de grado - Especialización, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio de la Universidad Externado de Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/3539>
- Loli, C. (2021). *Gestión de inventario y productividad en la empresa Tamara E.I.R.L., Villa El Salvador, 2021* [Tesis para obtener el título profesional de: Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60017>
- Lopes, I., González, A., Ruiz, D., Pardillo, Y., Gómez, M., & Acevedo, J. (2014). *Problemas de codificación de productos que afectan la gestión de inventarios: caso de estudio en empresas cubanas*. 64–72. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0012-73532014000500007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0012-73532014000500007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Universidada Católica Boliviana San Pablo Cochabamba*, 9. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Martínez, M., & Obregón, Víctor. (2020). *Gestión del picking y su impacto en los inventarios en la empresa Química Suiza S.A.C, Santa Anita*. [Tesis para obtener el título profesional de: Licenciado en Administración , Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54372>
- Milio, I. (2004). *Qué Es la Servucción*. In *Diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales* (Editorial Paraninfo). <https://link.gale.com/apps/doc/CX2187100064/GVRL?u=univcv&sid=bookmark-GVRL&xid=438b3b08>
- Mujica, J. (2022). *Rentabilidad del Grifo Petrovalmi de Coishco – Ancash período 2019 al 2021 y su afectación por los niveles de rotación de inventarios y de endeudamiento* [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Administración de Negocios – MBA, Universidad César

- Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87546>
- Muñoz, E., & Solís, B. (2021). Enfoque Cualitativo y Cuantitativo de la Evaluación Formativa. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*. Publicación anticipada en línea.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.5512591>
- Muñoz, F. . (2021). *Propuesta de mejora para la gestión de inventario de la empresa sugal group aplicada a respuestas utilizados por el área de mantenimiento* [Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el título de Ingeniero Civil Industrial, Universidad del Bio Bio ]. Repositorio de la universidad de bío bío.  
<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/3685>
- Ochoa, R. (1989). Investigación pura e investigación aplicada. *Revista Pontificia Universidad Católica Del Perú*.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/quimica/article/view/4976>
- Oviedo, W. (2020). *Metodología 9S en la mejora de la gestión de stock de la empresa Cotton Project SAC, Lima 2020* [Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47550>
- Palmar, L., & Calimán, A. (2022). *Clima organizacional y calidad de servicio desde el principio de la fraternidad*. 5–18.  
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=160998809&lang=es&site=ehost-live>
- Quiroz, J., Campos, J., & Saavedra, V. (2022). Incremento del nivel de servicio en un clúster ferretero a través de la aplicación de metodologías mixtas. *Associacao Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*.  
<https://doi.org/10.17013/risti.47.5-22>
- Ramos, J., & Urbina, N. (2021). *Gestión logística y nivel de servicio en una empresa manufacturera de vidrio automotriz, Lima 2021* [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73206>
- Roque, B. (2022). *Implementación de la metodología modelo EOQ para el control de inventario de una empresa privada del sector automotriz, Lima 2022* [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Dirección de Empresas , Universidad Norbert Wiener ]. Repositorio North Winer. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7255>
- Saldarriaga, L., Teixeira, F., Almeida, P., Pinheiro, L., Souza, S., & Pascoal, L. (2021). Confiabilidad del instrumento Seguridad del Paciente en Administración de Medicamentos en Pediatría- Versión española. *Enfermería Global*, 20. <https://doi.org/10.6018/global.442261>

- Vinajera, A., Marrero, F., & Cespón, R. (2020). *Evaluación del desempeño de la cadena de suministro sostenible enfocada en procesos*. 56, 325–336.  
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.156.3699>
- Yuseff, N., Alvarado, E., García, H., Cardona, J., López, A., & Garzón, J. (2020). *Gestión de inventarios – Gestión del conocimiento – Gestión de mantenimiento*. Editorial Universidad Icesi.  
<https://www.digitaliapublishing.com/a/101473>
- Zapata, E. (2019). *Control de Inventarios y los estados financieros de las empresas del sector industrial Callao 2019* [Trabajo de investigación para obtener el grado de: Bachiller en Contabilidad, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59511>

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables v1

| Variable              | Definición Conceptual   | Definición operacional  | Dimensiones            | Indicadores                   | Ítem        | Peso | Escala de medición       |
|-----------------------|---|---|------------------------|-------------------------------|-------------|------|--------------------------|
| Gestión de inventario | Según Norman et al. (2020), gestión de inventario se refiere al proceso de supervisar y administrar eficientemente los productos, materiales, recursos que una empresa posee, que implica la implementación de políticas, procedimientos, sistemas que permiten el seguimiento, la reposición, la evaluación, la optimización de los niveles de inventario su objetivo principal es asegurar que una organización tenga la cantidad adecuada de productos o materiales disponibles en el momento correcto y en el lugar correcto para satisfacer la | La gestión de inventario implica el establecimiento de políticas, procedimientos, prácticas específicas que permiten llevar a cabo la supervisión y el control de los productos por eso se tendrá en cuenta el cuestionario con las siguientes dimensiones, control de existencias, Actividades de picking, Plazo de reposición con una escala de medición ordinal. | Actividades de picking | <b>Pedidos perfectos</b>      | 1 al<br>2   |      | Escala ordinal de Likert |
|                       |   |   |                        | <b>Estado del producto</b>    | 3 al<br>4   |      |                          |
|                       |   |   | Control de existencias | <b>Rotación de inventario</b> | 5 al<br>6   |      |                          |
|                       |   |   |                        | <b>Mercadería disponible</b>  | 7 al<br>8   |      |                          |
|                       |   |   |                        | <b>Precio de inventario</b>   | 9 al<br>10  |      |                          |
|                       |   |   | Plazo de reposición    | <b>Pronóstico de ventas</b>   | 11 al<br>12 |      |                          |
|                       |   |   |                        | <b>Errores de inventario</b>  | 13 al<br>14 |      |                          |
|                       |   |   |                        | <b>Problemas de fabrica</b>   | 15 al<br>16 |      |                          |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  | demanda y las necesidades de sus clientes. |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

### Operacionalización de variables v2

| Variable                 | Definición Conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones              | Indicadores           | Ítem     | Peso | Escala de medición       |
|--------------------------|--|---|--------------------------|-----------------------|----------|------|--------------------------|
| <b>NIVEL DE SERVICIO</b> | Según Quiroz et al. (2022), el nivel de servicio se utiliza comúnmente para evaluar la calidad de la atención al cliente, se refiere a la medida de la calidad y la eficacia con la que una organización satisface la entrega de productos o servicios a sus clientes, la eficiencia en los procesos de negocio y la calidad general de la experiencia del cliente implica la capacidad de la organización para proporcionar productos, servicios o atención de manera oportuna, con un alto grado de calidad. | El nivel de servicio implica una descripción más específica, cuantitativa para esto se tendrá en cuenta el cuestionario con las Disponibilidad de stock, Capacidad de respuesta, Calidad de los productos, con una escala de medición ordinal | Capacidad de respuesta   | Ciclo del pedido      | 1 al 2   | 34%  | Escala ordinal de Likert |
|                          |  |   |                          | Tiempo de Transito    | 3 al 4   |      |                          |
|                          |  |   |                          | Ciclo de compra       | 5 al 6   |      |                          |
|                          |  |   | Calidad de los productos | Cobertura del mercado | 7 al 8   | 36%  |                          |
|                          |  |   |                          | Seguridad             | 9 al 10  |      |                          |
|                          |  |   |                          | Precio                | 11 al 12 |      |                          |
|                          |  |   | Disponibilidad de stock  | Entregas perfectas    | 13 al 14 | 30%  |                          |
|                          |  |   |                          | Entregas a tiempo     | 15 al 16 |      |                          |



## Anexo 2: Matriz de consistencia

| Problemas  | Objetivos   | Hipótesis   | Variables y dimensiones  | Indicadores  | Métodos y técnicas   |
|--|---|---|--|--|--|
| <p><b>Problema general:</b><br/>¿Cuál es la relación entre la Gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023?</p> <p><b>Problema específico:</b></p> <p>a. ¿Cómo se relaciona el control de existencias y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023?</p> <p>b. ¿Cómo se relaciona las entre actividades de picking y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023?</p> <p>c. ¿Cómo se relaciona el Plazo de reposición y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles</p> | <p><b>Objetivo general:</b><br/>Determinar la relación entre la Gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023</p> <p><b>Objetivo específico:</b></p> <p>a. Determinar la relación entre control de existencias y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.</p> <p>b. Determinar la relación entre actividades de picking y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.</p> <p>c. Determinar la relación entre el Plazo de reposición y nivel de servicio en una empresa</p> | <p><b>Hipótesis general:</b><br/>La Gestión de inventarios se relaciona con el nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>a. El control de existencias se relaciona con el nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.</p> <p>b. Las actividades de picking se relaciona con el nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.</p> <p>c. El Plazo de reposición se relaciona con el nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023.</p> | <p><b>Variable independiente:</b><br/>Gestión de inventario</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de picking</li> <li>• Control de existencias</li> <li>• Plazo de reposición</li> </ul> <p><b>Variable dependiente:</b><br/>Nivel de servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Calidad de los productos</li> <li>• Disponibilidad de stock</li> </ul> | <p><b>Para variable independiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedidos perfectos</li> <li>• Averías</li> <li>• Rotación de inventario</li> <li>• Mercadería disponible</li> <li>• Precio de inventario</li> <li>• Pronóstico de ventas</li> <li>• Errores de inventario</li> <li>• Problemas de fabricación</li> </ul> <p><b>dependiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciclo del pedido</li> <li>• Tiempo de Transito</li> <li>• Ciclo de la orden de compra</li> <li>• Cobertura del mercado</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Precio</li> </ul> | <p><b>Población:</b> 15 trabajadores</p> <p><b>Método:</b> SPSS</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> básica</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p><b>Diseño de investigación:</b> no experimental transversal</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta en escala de Likert</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p> |

|                                     |   |  |  |  |  |
|-------------------------------------|---|--|--|--|--|
| escolares y oficina, Huaraz – 2023? | comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023 |  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Entregas perfectas</li><li>• Entregas a tiempo</li></ul> |  |
|-------------------------------------|---|--|--|--|--|

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

#### Nivel de servicio

Muy buenos días/tardes, estimado colaborador, esperamos tu colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, la información es totalmente anónima.

Lee con detenimiento y contesta las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que creas conveniente.

| Valor  | 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
|--------|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Escala | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | siempre |

| DIMENSIONES                  |   | Opciones |   |   |   |   |
|------------------------------|---|----------|---|---|---|---|
| N°                           | Dimensión 1: Capacidad de respuesta   | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Ciclo del pedido</b>      |   |          |   |   |   |   |
| 1                            | ¿Con qué frecuencia se cumple el ciclo del pedido de manera puntual?  |          |   |   |   |   |
| 2                            | ¿Cómo calificaría la flexibilidad de la empresa para adaptarse a cambios en los pedidos de los clientes?  |          |   |   |   |   |
| <b>Tiempo de Transito</b>    |   |          |   |   |   |   |
| 3                            | ¿Cuántas veces se producen demoras en el tiempo de tránsito de productos?   |          |   |   |   |   |
| 4                            | ¿Los pedidos se procesan y entregan rápido desde el almacén a los clientes?   |          |   |   |   |   |
| <b>Ciclo de compra</b>       |   |          |   |   |   |   |
| 5                            | ¿Con qué frecuencia se cumple el ciclo de compra de manera puntual?   |          |   |   |   |   |
| 6                            | ¿Con qué frecuencia se evalúa y mejora el proceso del ciclo de la orden de compra en función de la retroalimentación de los clientes y proveedores? |          |   |   |   |   |
| N°                           | Dimensión 2: Calidad de los productos   | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Cobertura del mercado</b> |   |          |   |   |   |   |

|                           |  |          |          |          |          |          |
|---------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 7                         | ¿Los clientes están satisfechos con la calidad de los productos en comparación con los competidores dentro de nuestra área de cobertura?               |          |          |          |          |          |
| 8                         | ¿La calidad de los productos ha contribuido a atraer nuevos clientes en el área de cobertura?  |          |          |          |          |          |
| <b>Seguridad</b>          |  |          |          |          |          |          |
| 9                         | ¿Tienen un plan de contingencia en caso de situaciones de seguridad inesperadas?   |          |          |          |          |          |
| 10                        | ¿Se comunican las políticas de seguridad a todos los empleados y proveedores relacionados con la gestión de inventario?                                |          |          |          |          |          |
| <b>Precio</b>             |  |          |          |          |          |          |
| 11                        | ¿Ofrecen descuentos o promociones especiales en momentos estratégicos durante el año?  |          |          |          |          |          |
| 12                        | ¿Tienen variación de los precios de productos en el mercado?   |          |          |          |          |          |
| <b>N°</b>                 | <b>Dimensión 3: Disponibilidad de stock</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>Entregas perfectas</b> |  |          |          |          |          |          |
| 13                        | ¿Se comunica y registra la calidad de las entregas de productos al almacén?  |          |          |          |          |          |
| 14                        | ¿Los productos entregados al almacén que no cumplen con los estándares de calidad son devueltos?   |          |          |          |          |          |
| <b>Entregas a tiempo</b>  |  |          |          |          |          |          |
| 15                        | ¿Se controla el stock en tránsito para asegurarse de que las entregas a tiempo se realicen de manera eficiente?  |          |          |          |          |          |
| 16                        | ¿Se aplica estrategias para garantizar que las entregas a tiempo del stock pedido y no se vean afectadas por fluctuaciones estacionales en la demanda? |          |          |          |          |          |

## Gestión de inventario

Muy buenos días/tardes, estimado colaborador, esperamos tu colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, la información es totalmente anónima.

Lee con detenimiento y contesta las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que creas conveniente.

|               |          |            |          |              |          |
|---------------|----------|------------|----------|--------------|----------|
| <b>Valor</b>  | <b>1</b> | <b>2</b>   | <b>3</b> | <b>4</b>     | <b>5</b> |
| <b>Escala</b> | Nunca    | Casi nunca | A veces  | Casi siempre | siempre  |

| DIMENSIONES                   |   | Opciones |   |   |   |   |
|-------------------------------|---|----------|---|---|---|---|
| Nº                            | Dimensión 1: Actividades de picking   | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Pedidos perfectos</b>      |   |          |   |   |   |   |
| 1                             | ¿Existen devoluciones o reclamaciones de clientes relacionadas con errores en los pedidos?  |          |   |   |   |   |
| 2                             | ¿Se utilizan códigos de barras, sistemas de identificación o etiquetado para asegurar la precisión en las actividades de picking? |          |   |   |   |   |
| <b>Averías</b>                |   |          |   |   |   |   |
| 3                             | ¿Se realizan inspecciones visuales o pruebas de calidad en los productos antes de ser exhibidos al público?                       |          |   |   |   |   |
| 4                             | ¿Se cuenta con áreas de almacenamiento separadas para productos dañados o devoluciones?   |          |   |   |   |   |
| Nº                            | Dimensión 2: Control de existencias   | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Rotación de inventario</b> |   |          |   |   |   |   |
| 5                             | ¿Se consideran los ciclos de vida de los productos al calcular la rotación de inventario?   |          |   |   |   |   |
| 6                             | ¿Se utilizan sistemas de pronóstico de demanda para mejorar la precisión en la rotación de inventario?                            |          |   |   |   |   |

| <b>Mercadería disponible</b> |  |          |          |          |          |
|------------------------------|--|----------|----------|----------|----------|
| 7                            | ¿Se utilizan sistemas de gestión de almacenes para optimizar la ubicación y el acceso a la mercadería disponible?            |          |          |          |          |
| 8                            | ¿Mantienen un flujo constante de mercadería disponible?  |          |          |          |          |
| <b>Precio de inventario</b>  |  |          |          |          |          |
| 9                            | ¿Se realizan análisis de rentabilidad por producto o categoría para ajustar los precios de inventario?                       |          |          |          |          |
| 10                           | ¿Se establecen y actualizan los precios de los productos en el inventario según la demanda?                                  |          |          |          |          |
| <b>N°</b>                    | <b>Dimensión 3: Plazo de reposición</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| <b>Pronóstico de ventas</b>  |  |          |          |          |          |
| 11                           | ¿Se comparan los pronósticos de ventas con las ventas reales para evaluar la precisión y la efectividad de las predicciones? |          |          |          |          |
| 12                           | ¿Se utilizan estrategias para mejorar la comunicación y la alineación de equipos en relación con los pronósticos de ventas?  |          |          |          |          |
| <b>Errores de inventario</b> |  |          |          |          |          |
| 13                           | ¿Se documentan los errores de inventario para identificar sus causas fundamentales?  |          |          |          |          |
| 14                           | ¿Utilizan estrategias a futuro para lograr una gestión de inventario libre de errores?                                       |          |          |          |          |
| <b>Problemas de fabrica</b>  |  |          |          |          |          |
| 15                           | ¿Se mantiene un registro de problemas recurrentes de fábrica y se toman medidas preventivas al realizar los pedidos?         |          |          |          |          |
| 16                           | ¿Se comunica a los proveedores en caso de que sus productos tengan problemas de fábrica y se realiza la devolución?          |          |          |          |          |

## Anexo 4: Validación del instrumento por juicio de expertos

### Evaluación por juicio de expertos 1

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Medición de Nivel de servicio”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

|   |   |
|---|---|
| <b>Nombre del juez:</b>   | David Noe López Olivera   |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( <input type="checkbox"/> )  |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica ( <input type="checkbox"/> ) Social ( <input type="checkbox"/> )<br>Educativa ( <input type="checkbox"/> ) Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Gestión pública   |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Municipalidad Provincial de Huaylas   |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )<br>Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )  |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | No corresponde  |

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario en escala ordinal  |
| Autor:                | Varillas Torres Britney Ariadna Maria   |
| Procedencia:          | Del autor   |
| Administración:       | Virtual   |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos  |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de las empresas destructoras de útiles escolares y oficina   |
| Significación:        | Está compuesta por dos variables:<br>La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. |

|  |  |
|--|--|
|  | La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. |
|--|--|

#### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA       | Subescala (dimensiones)  | Definición  |
|-------------------|--------------------------|---|
| Nivel de servicio | Capacidad de respuesta   | La capacidad de respuesta, Alvarez Julca (2022) se refiere a la velocidad y eficiencia de una empresa para satisfacer las necesidades de los clientes. Para las empresas de suministros escolares, la capacidad de respuesta significa la capacidad de procesar pedidos, entregar productos y brindar servicio al cliente de manera rápida y efectiva. Esto es especialmente importante durante la temporada de compras de regreso a clases, cuando la demanda es alta y los clientes necesitan sus productos con urgencia. Las respuestas eficientes garantizan que los clientes reciban sus pedidos a tiempo, que sus preguntas y problemas sean respondidos de inmediato, lo que aumenta la satisfacción del cliente y el reconocimiento de su alto nivel de servicio. |
|                   | Calidad de los productos | La calidad de productos, Huamuro Castillo (2023) es muy importante para la satisfacción del cliente y por tanto para el nivel de servicio. Los clientes esperan que los materiales escolares sean duraderos, funcionales y seguros de usar. Si los productos no cumplen con los estándares de calidad, pueden ocurrir insatisfacción del cliente, devoluciones y quejas, lo que puede tener un impacto negativo en la calidad de nuestros servicios. Por otro lado, cuando una empresa ofrece productos de alta calidad que satisfacen las expectativas del cliente.  |
|                   | Disponibilidad de stock  | La disponibilidad de stock, Beltran et al. (2019) se refiere a la capacidad de una empresa para mantener existencias suficientes de productos escolares para satisfacer la demanda de los clientes de manera oportuna. En este contexto, clientes como padres y estudiantes esperan poder encontrar los productos que necesitan cuando los necesitan, por lo que este aspecto es esencial para un alto nivel de servicio. Si las empresas de útiles escolares no garantizan la disponibilidad adecuada de productos, corren el riesgo de desabastecimiento, lo que puede provocar insatisfacción del cliente y pérdida de ventas. Por otro lado, lograr una alta disponibilidad de inventario   |



|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | mejora la experiencia del cliente y fomenta la lealtad, porque los productos siempre están disponibles. |
|--|--|---|

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Gestión de inventario**” elaborado por (Varillas Torres Britney Ariadna Maria) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
|-----------------------------|

|                   |
|-------------------|
| 2. Bajo Nivel     |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel     |

**Dimensiones del instrumento:** Capacidad de respuesta

- Primera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Capacidad de respuesta**

| Indicadores        | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Ciclo del pedido   | 1.¿Con qué frecuencia se cumple el ciclo del pedido de manera puntual?  | 3        | 3          | 4          |                                   |
|                    | 2.¿Cómo calificaría la flexibilidad de la empresa para adaptarse a cambios en los pedidos de los clientes?  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Tiempo de Transito | 3.¿Cuántas veces se producen demoras en el tiempo de tránsito de productos?   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                    | 4.¿Los pedidos se procesan y entregan rápido desde el almacén a los clientes?   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Ciclo de compra    | 5.¿Con qué frecuencia se cumple el ciclo de compra de manera puntual?   | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                    | 6.¿Con qué frecuencia se evalúa y mejora el proceso del ciclo de la orden de compra en función de la retroalimentación de los clientes y proveedores? | 3        | 3          | 3          |                                   |

**Dimensiones del instrumento:** Medición de Calidad de los productos

- Segunda dimensión: Calidad de los productos
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Calidad de los productos**


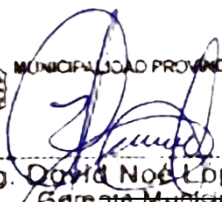
| Indicadores           | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cobertura del mercado | 7. ¿Los clientes están satisfechos con la calidad de los productos en comparación con los competidores dentro de nuestra área de cobertura? | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                       | 8. ¿La calidad de los productos ha contribuido a atraer nuevos clientes en el área de cobertura?  | 3        | 3          | 3          |                                   |
| Seguridad             | 9. ¿Tienen un plan de contingencia en caso de situaciones de seguridad inesperadas?   | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                       | 10. ¿Se comunican las políticas de seguridad a todos los empleados y proveedores relacionados con la gestión de inventario?                 | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Precio                | 11. ¿Ofrecen descuentos o promociones especiales en momentos estratégicos durante el año?   | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                       | 12. ¿Tienen variación de los precios de productos en el mercado?  | 3        | 3          | 3          |                                   |

**Dimensiones del instrumento: Medición de la Disponibilidad de stock**

- Tercera dimensión: Disponibilidad de stock
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Disponibilidad de stock.**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
|-------------|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|

|                    |  |   |   |   |  |
|--------------------|--|---|---|---|--|
| Entregas perfectas | 13. ¿Se comunica y registra la calidad de las entregas de productos al almacén?  | 3 | 3 | 3 |  |
|                    | 14. ¿Los productos entregados al almacén que no cumplen con los estándares de calidad son devueltos?   | 3 | 3 | 3 |  |
| Entregas a tiempo  | 15. ¿Se controla el stock en tránsito para asegurarse de que las entregas a tiempo se realicen de manera eficiente?  | 3 | 3 | 3 |  |
|                    | 16. ¿Se aplica estrategias para garantizar que las entregas a tiempo del stock pedido y no se vean afectadas por fluctuaciones estacionales en la demanda? | 3 | 3 | 3 |  |


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS  
  
 Mg. David Noel López Olivero  
 Gerente Municipal

Firma del evaluador

DNI: 43409811

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

# Evaluación por juicio de expertos 1

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición de la gestión de inventario**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

## 7) Datos generales del juez

|   |                                     |                |       |
|---|-------------------------------------|----------------|-------|
| <b>Nombre del juez:</b>   | David Noe López Olivera             |                |       |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( x )                      | Doctor         | ( )   |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica ( )                         | Social         | ( )   |
|   | Educativa ( )                       | Organizacional | ( X ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Gestión Pública                     |                |       |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Municipalidad Provincial de Huaylas |                |       |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años                          | ( )            |       |
|   | Más de 5 años                       | ( x )          |       |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | No corresponde                      |                |       |

## 8) Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 9) Datos de la escala:

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario en escala ordinal  |
| Autor:                | Varillas Torres Britney Ariadna Maria   |
| Procedencia:          | Del autor   |
| Administración:       | Virtual   |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos  |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de las empresas destructoras de útiles escolares y oficina   |
| Significación:        | Está compuesta por dos variables:<br>La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. |

|  |  |
|--|--|
|  | La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. |
|--|--|

### 10) Soporte teórico

| Escala/ÁREA           | Subescala (dimensiones) | Definición  |
|-----------------------|-------------------------|---|
| Gestión de inventario | Actividades de picking  | Por otro lado la actividad de picking, Jaramillo et al. (2020) es el proceso de seleccionar y recolectar productos específicos del almacén para cumplir con los pedidos de los clientes. Esto incluye ubicar el producto en el almacén, preparar el pedido y entregar el producto al área de envío. Las operaciones de recolección son una parte importante de la logística y la gestión de inventario, ya que impactan directamente en la velocidad y precisión de la entrega del producto a los clientes.   |
|                       | Control de existencias  | El control de existencias Enríquez y Rodríguez (2020) se refiere al seguimiento y gestión activos del inventario de una empresa. El objetivo es documentar con precisión la cantidad de productos o materiales disponibles en el almacén en un momento dado. La gestión eficaz del inventario es esencial para garantizar que tenga suficiente inventario para satisfacer la demanda de los clientes sin incurrir en costos innecesarios por exceso de existencias. La gestión de inventario también implica categorizar productos según su importancia, como por ejemplo: B. ABC (A es el grupo de productos más importante, C es el grupo de productos menos importante). |
|                       | Plazo de reposición     | Oviedo Montenegro (2020) el plazo de reposición se refiere al tiempo que transcurre desde que se solicita una reposición de stock hasta que el producto llega al almacén y está listo para su uso o entrega. Este período puede variar según el proveedor, la ubicación geográfica y la disponibilidad del producto. Para garantizar que el inventario se reponga de manera oportuna, es importante mantener los plazos de reabastecimiento lo más cortos posible.  |

### 11) Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición de la gestión de inventario**” elaborado por (Varillas Torres Britney Ariadna Maria) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación                 | Indicador            |
|-----------|------------------------------|----------------------|
|           | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p> | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|   | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|   | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|   | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|   | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|   | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|   | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|   | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|   | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

#### **Dimensiones del instrumento: Medición de la Actividades de picking**

- Primera dimensión: Actividades de picking
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra las Actividades de picking**

| Indicadores         | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Pedidos perfectos   | 1. ¿Existen devoluciones, reclamaciones de clientes relacionadas con errores en los pedidos?   | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                     | 2. ¿Se utilizan códigos de barras, sistemas de identificación o etiquetado para asegurar la precisión en las actividades de picking? | 3        | 3          | 3          |                                   |
| Estado del producto | 3. ¿Se realizan inspecciones visuales o pruebas de calidad en los productos antes de ser exhibidos al público?                       | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                     | 4. ¿Se cuenta con áreas de almacenamiento separadas para productos dañados o devoluciones?   | 4        | 4          | 4          |                                   |

#### Dimensiones el instrumento: Medición del control de existencias

- Segunda dimensión: Control de existencias
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Control de existencias**

| Indicadores            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Rotación de inventario | 5. ¿Se consideran los ciclos de vida de los productos al calcular la rotación de inventario?              | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                        | 6. ¿Se utilizan sistemas de pronóstico de demanda para mejorar la precisión en la rotación de inventario? | 3        | 3          | 3          |                                   |



|                       |  |   |   |   |  |
|-----------------------|--|---|---|---|--|
| Mercadería disponible | 7. ¿Se utilizan sistemas de gestión de almacenes para optimizar la ubicación y el acceso a la mercadería disponible? | 3 | 4 | 4 |  |
|                       | 8. ¿Mantienen un flujo constante de mercadería disponible?   | 4 | 4 | 4 |  |
| Precio de inventario  | 9. ¿Se realizan análisis de rentabilidad por producto o categoría para ajustar los precios de inventario?            | 3 | 3 | 4 |  |
|                       | 10. ¿Se establecen y actualizan los precios de los productos en el inventario según la demanda?                      | 3 | 3 | 3 |  |

**Dimensiones del instrumento: Medición del Plazo de reposición**

- Tercera dimensión: Plazo de reposición
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el Plazo de reposición**

| Indicadores           | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Pronóstico de ventas  | 11. ¿Se comparan los pronósticos de ventas con las ventas reales para evaluar la precisión y la efectividad de las predicciones? | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                       | 12. ¿Se utilizan estrategias para mejorar la comunicación y la alineación de equipos en relación con los pronósticos de ventas?  | 3        | 3          | 3          |                                   |
| Errores de inventario | 13. ¿Se documentan los errores de inventario para identificar sus  | 4        | 4          | 4          |                                   |

|                          |  |   |   |   |  |
|--------------------------|--|---|---|---|--|
|                          | causas fundamentales?  |   |   |   |  |
|                          | 14. ¿Utilizan estrategias a futuro para lograr una gestión de inventario libre de errores?                               | 4 | 4 | 4 |  |
| Problemas de fabricación | 15. ¿Se mantiene un registro de problemas recurrentes de fábrica y se toman medidas preventivas al realizar los pedidos? | 3 | 3 | 3 |  |
|                          | 16. ¿Se comunica a los proveedores en caso de que sus productos tengan problemas de fábrica y se realiza la devolución?  | 4 | 4 | 4 |  |


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS  
  
 Mg. David Noel Lopez Olivero  
 Gerente Municipal

Firma del evaluador

DNI: 43409811

## Evaluación por juicio de expertos 2

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición de Nivel de servicio**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

|   |                                     |                      |     |
|---|-------------------------------------|----------------------|-----|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Elías Melgarejo Osorio              |                      |     |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( x )                      | Doctor               | ( ) |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica ( )                         | Social               | ( ) |
|   | Educativa ( )                       | Organizacional ( X ) |     |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Gestión pública                     |                      |     |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Municipalidad Provincial de Huaylas |                      |     |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( x )                    |                      |     |
|   | Más de 5 años ( )                   |                      |     |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | No corresponde                      |                      |     |

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala:**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario en escala ordinal   |
| Autor:                | Varillas Torres Britney Ariadna María  |
| Procedencia:          | Del autor  |
| Administración:       | Virtual  |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de las empresas destructoras de útiles escolares y oficina  |
| Significación:        | <p>Está compuesta por dos variables:</p> <p>La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</p> <p>La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</p> |

**4. Soporte teórico**

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|-------------------------|------------|
|-------------|-------------------------|------------|

|                   |                          |   |
|-------------------|--------------------------|---|
| Nivel de servicio | Capacidad de respuesta   | La capacidad de respuesta, Alvarez Julca (2022) se refiere a la velocidad y eficiencia de una empresa para satisfacer las necesidades de los clientes. Para las empresas de suministros escolares, la capacidad de respuesta significa la capacidad de procesar pedidos, entregar productos y brindar servicio al cliente de manera rápida y efectiva. Esto es especialmente importante durante la temporada de compras de regreso a clases, cuando la demanda es alta y los clientes necesitan sus productos con urgencia. Las respuestas eficientes garantizan que los clientes reciban sus pedidos a tiempo, que sus preguntas y problemas sean respondidos de inmediato, lo que aumenta la satisfacción del cliente y el reconocimiento de su alto nivel de servicio.                             |
|                   | Calidad de los productos | La calidad de productos, Huamuro Castillo (2023) es muy importante para la satisfacción del cliente y por tanto para el nivel de servicio. Los clientes esperan que los materiales escolares sean duraderos, funcionales y seguros de usar. Si los productos no cumplen con los estándares de calidad, pueden ocurrir insatisfacción del cliente, devoluciones y quejas, lo que puede tener un impacto negativo en la calidad de nuestros servicios. Por otro lado, cuando una empresa ofrece productos de alta calidad que satisfacen las expectativas del cliente.  |
|                   | Disponibilidad de stock  | La disponibilidad de stock, Beltran et al. (2019) se refiere a la capacidad de una empresa para mantener existencias suficientes de productos escolares para satisfacer la demanda de los clientes de manera oportuna. En este contexto, clientes como padres y estudiantes esperan poder encontrar los productos que necesitan cuando los necesitan, por lo que este aspecto es esencial para un alto nivel de servicio. Si las empresas de útiles escolares no garantizan la disponibilidad adecuada de productos, corren el riesgo de desabastecimiento, lo que puede provocar insatisfacción del cliente y pérdida de ventas. Por otro lado, lograr una alta disponibilidad de inventario mejora la experiencia del cliente y fomenta la lealtad, porque los productos siempre están disponibles. |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, le presentamos el cuestionario **“Gestión de inventario”** elaborado por (Varillas Torres Britney Ariadna Maria) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|-----------|--------------|-----------|
|-----------|--------------|-----------|

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p> | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|   | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|   | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|   | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|   | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|   | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|   | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|   | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|   | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|   | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento:** Capacidad de respuesta

- Primera dimensión: Capacidad de respuesta

- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Capacidad de respuesta**

| Indicadores        | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Ciclo del pedido   | 1.¿Con qué frecuencia se cumple el ciclo del pedido de manera puntual?  | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                    | 2.¿Cómo calificaría la flexibilidad de la empresa para adaptarse a cambios en los pedidos de los clientes?  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Tiempo de Transito | 3.¿Cuántas veces se producen demoras en el tiempo de tránsito de productos?   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                    | 4.¿Los pedidos se procesan y entregan rápido desde el almacén a los clientes?   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Ciclo de compra    | 5.¿Con qué frecuencia se cumple el ciclo de compra de manera puntual?   | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                    | 6.¿Con qué frecuencia se evalúa y mejora el proceso del ciclo de la orden de compra en función de la retroalimentación de los clientes y proveedores? | 3        | 3          | 3          |                                   |

**Dimensiones del instrumento: Medición de Calidad de los productos**

- Segunda dimensión: Calidad de los productos
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Calidad de los productos**

| Indicadores           | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cobertura del mercado | 7.¿Los clientes están satisfechos con la calidad de los productos en comparación con los competidores dentro de nuestra área de cobertura? | 3        | 3          | 3          |                                   |

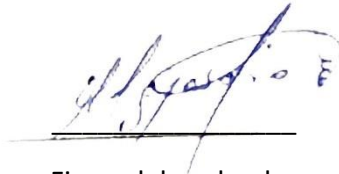
|           |   |   |   |   |  |
|-----------|---|---|---|---|--|
|           | 8. ¿la calidad de los productos ha contribuido a atraer nuevos clientes en el área de cobertura?                            | 3 | 3 | 3 |  |
| Seguridad | 9. ¿Tienen un plan de contingencia en caso de situaciones de seguridad inesperadas?   | 3 | 3 | 3 |  |
|           | 10. ¿Se comunican las políticas de seguridad a todos los empleados y proveedores relacionados con la gestión de inventario? | 4 | 4 | 4 |  |
| Precio    | 11. ¿Ofrecen descuentos o promociones especiales en momentos estratégicos durante el año?                                   | 3 | 3 | 3 |  |
|           | 12. ¿Tienen variación de los precios de productos en el mercado?  | 3 | 3 | 3 |  |

**Dimensiones del instrumento: Medición de la Disponibilidad de stock**

- Tercera dimensión: Disponibilidad de stock
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Disponibilidad de stock.**

| Indicadores        | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Entregas perfectas | 13. ¿Se comunica y registra la calidad de las entregas de productos al almacén?                      | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                    | 14. ¿Los productos entregados al almacén que no cumplen con los estándares de calidad son devueltos? | 3        | 3          | 3          |                                   |

|                   |  |   |   |   |  |
|-------------------|--|---|---|---|--|
| Entregas a tiempo | 15. ¿Se controla el stock en tránsito para asegurarse de que las entregas a tiempo se realicen de manera eficiente?  | 3 | 3 | 3 |  |
|                   | 16. ¿Se aplica estrategias para garantizar que las entregas a tiempo del stock pedido y no se vean afectadas por fluctuaciones estacionales en la demanda? | 3 | 3 | 3 |  |



Firma del evaluador

DNI: 33324602

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## Evaluación por juicio de expertos 2

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición de la gestión de inventario**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 12) Datos generales del juez

|                           |                        |        |     |
|---------------------------|------------------------|--------|-----|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Elías Melgarejo Osorio |        |     |
| <b>Grado profesional:</b> | Maestría ( x )         | Doctor | ( ) |



|   |  |
|---|--|
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica ( ) Social ( )<br>Educativa ( ) Organizacional ( X ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Gestión pública  |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Municipalidad Provincial de Huaylas                          |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( x )<br>Más de 5 años ( )                        |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | No corresponde   |

**13) Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**14) Datos de la escala:**

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario en escala ordinal  |
| Autor:                | Varillas Torres Britney Ariadna Maria   |
| Procedencia:          | Del autor   |
| Administración:       | Virtual   |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos  |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de las empresas destructoras de útiles escolares y oficina   |
| Significación:        | Está compuesta por dos variables:<br>La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.<br><br>La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. |

**15) Soporte teórico**

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|-------------------------|------------|
|-------------|-------------------------|------------|

|                       |                        |   |
|-----------------------|------------------------|---|
| Gestión de inventario | Actividades de picking | Por otro lado la actividad de picking, Jaramillo et al. (2020) es el proceso de seleccionar y recolectar productos específicos del almacén para cumplir con los pedidos de los clientes. Esto incluye ubicar el producto en el almacén, preparar el pedido y entregar el producto al área de envío. Las operaciones de recolección son una parte importante de la logística y la gestión de inventario, ya que impactan directamente en la velocidad y precisión de la entrega del producto a los clientes.   |
|                       | Control de existencias | El control de existencias Enríquez y Rodríguez (2020) se refiere al seguimiento y gestión activos del inventario de una empresa. El objetivo es documentar con precisión la cantidad de productos o materiales disponibles en el almacén en un momento dado. La gestión eficaz del inventario es esencial para garantizar que tenga suficiente inventario para satisfacer la demanda de los clientes sin incurrir en costos innecesarios por exceso de existencias. La gestión de inventario también implica categorizar productos según su importancia, como por ejemplo: B. ABC (A es el grupo de productos más importante, C es el grupo de productos menos importante). |
|                       | Plazo de reposición    | Oviedo Montenegro (2020) el plazo de reposición se refiere al tiempo que transcurre desde que se solicita una reposición de stock hasta que el producto llega al almacén y está listo para su uso o entrega. Este período puede variar según el proveedor, la ubicación geográfica y la disponibilidad del producto. Para garantizar que el inventario se reponga de manera oportuna, es importante mantener los plazos de reabastecimiento lo más cortos posible.  |

#### 16) **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición de la gestión de inventario**” elaborado por (Varillas Torres Britney Ariadna Maria) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación                 | Indicador   |
|--|------------------------------|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel                | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel            | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel                | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.                                       |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.                          |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.               |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.                |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                 | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.         |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.   |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.  |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

#### Dimensiones del instrumento: Medición de la Actividades de picking

- Primera dimensión: Actividades de picking
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra las Actividades de picking**

| Indicadores       | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Pedidos perfectos | 1.¿Existen devoluciones reclamaciones de clientes relacionadas | 3        | 3          | 3          |                                |

|                     |  |   |   |   |  |
|---------------------|--|---|---|---|--|
|                     | con errores en los pedidos?  |   |   |   |  |
|                     | 2. ¿Se utilizan códigos de barras, sistemas de identificación o etiquetado para asegurar la precisión en las actividades de picking? | 3 | 3 | 3 |  |
| Estado del producto | 3.¿Se realizan inspecciones visuales o pruebas de calidad en los productos antes de ser exhibidos al público?                        | 3 | 3 | 3 |  |
|                     | 4.¿Se cuenta con áreas de almacenamiento separadas para productos dañados o devoluciones?  | 4 | 4 | 4 |  |

**Dimensiones el instrumento: Medición de la control de existencias**

- Segunda dimensión: Control de existencias
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Control de existencias**

| Indicadores            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Rotación de inventario | 5. ¿Se consideran los ciclos de vida de los productos al calcular la rotación de inventario?              | 3        | 3          | 3          |                                |
|                        | 6. ¿Se utilizan sistemas de pronóstico de demanda para mejorar la precisión en la rotación de inventario? | 3        | 3          | 3          |                                |

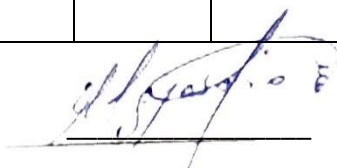
|                       |  |   |   |   |  |
|-----------------------|--|---|---|---|--|
| Mercadería disponible | 7. ¿Se utilizan sistemas de gestión de almacenes para optimizar la ubicación y el acceso a la mercadería disponible? | 4 | 4 | 4 |  |
|                       | 8. ¿Mantienen un flujo constante de mercadería disponible?   | 4 | 4 | 4 |  |
| Precio de inventario  | 9. ¿Se realizan análisis de rentabilidad por producto o categoría para ajustar los precios de inventario?            | 3 | 3 | 4 |  |
|                       | 10. ¿Se establecen y actualizan los precios de los productos en el inventario según la demanda?                      | 3 | 3 | 3 |  |

**Dimensiones del instrumento: Medición del Plazo de reposición**

- Tercera dimensión: Plazo de reposición
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el Plazo de reposición**

| Indicadores          | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Pronóstico de ventas | 11. ¿Se comparan los pronósticos de ventas con las ventas reales para evaluar la precisión y la efectividad de las predicciones? | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                      | 12. ¿Se utilizan estrategias para mejorar la comunicación y la alineación de equipos en relación con los pronósticos de ventas?  | 4        | 4          | 4          |                                   |

|                          |  |   |   |   |  |
|--------------------------|--|---|---|---|--|
| Errores de inventario    | 13. ¿Se documentan los errores de inventario para identificar sus causas fundamentales?                                  | 4 | 4 | 4 |  |
|                          | 14. ¿Utilizan estrategias a futuro para lograr una gestión de inventario libre de errores?                               | 3 | 3 | 3 |  |
| Problemas de fabricación | 15. ¿Se mantiene un registro de problemas recurrentes de fábrica y se toman medidas preventivas al realizar los pedidos? | 3 | 3 | 3 |  |
|                          | 16. ¿Se comunica a los proveedores en caso de que sus productos tengan problemas de fábrica y se realiza la devolución?  | 4 | 4 | 4 |  |



Firma del evaluador

DNI: 33324602

## Evaluación por juicio de expertos 3

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“Medición de Nivel de servicio”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Cynthia Yojhana Oro Milla                      |
| <b>Grado profesional:</b> | Maestría ( x )                      Doctor ( ) |

|   |  |
|---|--|
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica ( ) Social ( )<br>Educativa ( ) Organizacional ( X ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Gestión pública  |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Municipalidad Provincial de Huaylas                          |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( x )<br>Más de 5 años ( )                        |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | No corresponde   |

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala:**

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario en escala ordinal  |
| Autor:                | Varillas Torres Britney Ariadna Maria   |
| Procedencia:          | Del autor   |
| Administración:       | Virtual   |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos  |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de las empresas destructoras de útiles escolares y oficina   |
| Significación:        | Está compuesta por dos variables:<br>La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.<br><br>La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. |

**4. Soporte teórico**

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|-------------------------|------------|
|-------------|-------------------------|------------|

|                   |                          |   |
|-------------------|--------------------------|---|
| Nivel de servicio | Capacidad de respuesta   | La capacidad de respuesta, Alvarez Julca (2022) se refiere a la velocidad y eficiencia de una empresa para satisfacer las necesidades de los clientes. Para las empresas de suministros escolares, la capacidad de respuesta significa la capacidad de procesar pedidos, entregar productos y brindar servicio al cliente de manera rápida y efectiva. Esto es especialmente importante durante la temporada de compras de regreso a clases, cuando la demanda es alta y los clientes necesitan sus productos con urgencia. Las respuestas eficientes garantizan que los clientes reciban sus pedidos a tiempo, que sus preguntas y problemas sean respondidos de inmediato, lo que aumenta la satisfacción del cliente y el reconocimiento de su alto nivel de servicio.                             |
|                   | Calidad de los productos | La calidad de productos, Huamuro Castillo (2023) es muy importante para la satisfacción del cliente y por tanto para el nivel de servicio. Los clientes esperan que los materiales escolares sean duraderos, funcionales y seguros de usar. Si los productos no cumplen con los estándares de calidad, pueden ocurrir insatisfacción del cliente, devoluciones y quejas, lo que puede tener un impacto negativo en la calidad de nuestros servicios. Por otro lado, cuando una empresa ofrece productos de alta calidad que satisfacen las expectativas del cliente.  |
|                   | Disponibilidad de stock  | La disponibilidad de stock, Beltran et al. (2019) se refiere a la capacidad de una empresa para mantener existencias suficientes de productos escolares para satisfacer la demanda de los clientes de manera oportuna. En este contexto, clientes como padres y estudiantes esperan poder encontrar los productos que necesitan cuando los necesitan, por lo que este aspecto es esencial para un alto nivel de servicio. Si las empresas de útiles escolares no garantizan la disponibilidad adecuada de productos, corren el riesgo de desabastecimiento, lo que puede provocar insatisfacción del cliente y pérdida de ventas. Por otro lado, lograr una alta disponibilidad de inventario mejora la experiencia del cliente y fomenta la lealtad, porque los productos siempre están disponibles. |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, le presentamos el cuestionario “Gestión de inventario” elaborado por (Varillas Torres Britney Ariadna Maria) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|-----------|--------------|-----------|
|-----------|--------------|-----------|



|   |   |   |
|---|---|---|
| <p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p> | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|   | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|   | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|   | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|   | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|   | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|   | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|   | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|   | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|   | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento:** Capacidad de respuesta

- Primera dimensión: Capacidad de respuesta

- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Capacidad de respuesta**

| Indicadores        | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Ciclo del pedido   | 1.¿Con qué frecuencia se cumple el ciclo del pedido de manera puntual?  | 3        | 3          | 4          |                                   |
|                    | 2.¿Cómo calificaría la flexibilidad de la empresa para adaptarse a cambios en los pedidos de los clientes?  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Tiempo de Transito | 3.¿Cuántas veces se producen demoras en el tiempo de tránsito de productos?   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                    | 4.¿ Los pedidos se procesan y entregan rápido desde el almacén a los clientes?  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Ciclo de compra    | 5.¿Con qué frecuencia se cumple el ciclo de compra de manera puntual?   | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                    | 6.¿Con qué frecuencia se evalúa y mejora el proceso del ciclo de la orden de compra en función de la retroalimentación de los clientes y proveedores? | 3        | 3          | 3          |                                   |

**Dimensiones del instrumento: Medición de Calidad de los productos**

- Segunda dimensión: Calidad de los productos
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Calidad de los productos**

| Indicadores           | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cobertura del mercado | 7.¿Los clientes están satisfechos con la calidad de los productos en comparación con los competidores dentro de nuestra área de cobertura? | 3        | 3          | 3          |                                   |

|           |   |   |   |   |  |
|-----------|---|---|---|---|--|
|           | 8. ¿la calidad de los productos ha contribuido a atraer nuevos clientes en el área de cobertura?                            | 3 | 3 | 3 |  |
| Seguridad | 9. ¿Tienen un plan de contingencia en caso de situaciones de seguridad inesperadas?   | 3 | 3 | 3 |  |
|           | 10. ¿Se comunican las políticas de seguridad a todos los empleados y proveedores relacionados con la gestión de inventario? | 4 | 4 | 4 |  |
| Precio    | 11. ¿Ofrecen descuentos o promociones especiales en momentos estratégicos durante el año?                                   | 3 | 3 | 3 |  |
|           | 12. ¿Tienen variación de los precios de productos en el mercado?  | 3 | 3 | 3 |  |

**Dimensiones del instrumento: Medición de la Disponibilidad de stock**

- Tercera dimensión: Disponibilidad de stock
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Disponibilidad de stock.**

| Indicadores        | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Entregas perfectas | 13. ¿Se comunica y registra la calidad de las entregas de productos al almacén? | 3        | 3          | 3          |                                |
|                    | 14. ¿Los productos entregados al almacén que no cumplen con los estándares de   | 3        | 3          | 3          |                                |

|                   |  |   |   |   |  |
|-------------------|--|---|---|---|--|
|                   | calidad son devueltos?   |   |   |   |  |
| Entregas a tiempo | 15. ¿Se controla el stock en tránsito para asegurarse de que las entregas a tiempo se realicen de manera eficiente?  | 3 | 3 | 3 |  |
|                   | 16. ¿Se aplica estrategias para garantizar que las entregas a tiempo del stock pedido y no se vean afectadas por fluctuaciones estacionales en la demanda? | 3 | 3 | 3 |  |


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS CARAZ  
  
 Mg. Oro Milla Cynthia Yojhana  
 Firma del evaluador

DNI: 72211450

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## Evaluación por juicio de expertos 3

RESOLUCIÓN DE VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición de la gestión de inventario**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**17) Datos generales del juez**

|  |  |                |   |
|--|--|----------------|---|
| <b>Nombre del juez:</b>  | Cynthia Yojhana Oro Milla                          |                |   |
| <b>Grado profesional:</b>  | Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )   | Doctor         | ( <input type="checkbox"/> )            |
| <b>Área de formación académica:</b>  | Clínica ( <input type="checkbox"/> )               | Social         | ( <input type="checkbox"/> )            |
|  | Educativa ( <input type="checkbox"/> )             | Organizacional | ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>   | Gestión pública                                    |                |   |
| <b>Institución donde labora:</b>   | Municipalidad Provincial de Huaylas                |                |   |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                                 | 2 a 4 años ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |                |   |
|  | Más de 5 años ( <input type="checkbox"/> )         |                |   |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br><small>(si corresponde)</small> | No corresponde                                     |                |   |

**18) Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**19) Datos de la escala:**

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario en escala ordinal  |
| Autor:                | Varillas Torres Britney Ariadna María   |
| Procedencia:          | Del autor   |
| Administración:       | Virtual   |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos  |
| Ámbito de aplicación: | Trabajadores de las empresas destructoras de útiles escolares y oficina   |
| Significación:        | Está compuesta por dos variables:<br>La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.<br><br>La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. |

**20) Soporte teórico**

| Escala/ÁREA | Subescala<br>(dimensiones) | Definición |
|-------------|----------------------------|------------|
|             |                            |            |

|                       |                        |   |
|-----------------------|------------------------|---|
| Gestión de inventario | Actividades de picking | Por otro lado la actividad de picking, Jaramillo et al. (2020) es el proceso de seleccionar y recolectar productos específicos del almacén para cumplir con los pedidos de los clientes. Esto incluye ubicar el producto en el almacén, preparar el pedido y entregar el producto al área de envío. Las operaciones de recolección son una parte importante de la logística y la gestión de inventario, ya que impactan directamente en la velocidad y precisión de la entrega del producto a los clientes.   |
|                       | Control de existencias | El control de existencias Enríquez y Rodríguez (2020) se refiere al seguimiento y gestión activos del inventario de una empresa. El objetivo es documentar con precisión la cantidad de productos o materiales disponibles en el almacén en un momento dado. La gestión eficaz del inventario es esencial para garantizar que tenga suficiente inventario para satisfacer la demanda de los clientes sin incurrir en costos innecesarios por exceso de existencias. La gestión de inventario también implica categorizar productos según su importancia, como por ejemplo: B. ABC (A es el grupo de productos más importante, C es el grupo de productos menos importante). |
|                       | Plazo de reposición    | Oviedo Montenegro (2020) el plazo de reposición se refiere al tiempo que transcurre desde que se solicita una reposición de stock hasta que el producto llega al almacén y está listo para su uso o entrega. Este período puede variar según el proveedor, la ubicación geográfica y la disponibilidad del producto. Para garantizar que el inventario se reponga de manera oportuna, es importante mantener los plazos de reabastecimiento lo más cortos posible.  |

### 21) Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición de la gestión de inventario**” elaborado por (Varillas Torres Britney Ariadna Maria) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación                 | Indicador   |
|--|------------------------------|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel                | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel            | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel                | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.                                       |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.                          |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.               |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.                |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                 | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.         |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.   |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.  |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

#### Dimensiones del instrumento: Medición de la Actividades de picking

- Primera dimensión: Actividades de picking
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra las Actividades de picking**

| Indicadores       | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Pedidos perfectos | 1.¿Existen devoluciones reclamaciones de clientes relacionadas con errores en los pedidos? | 3        | 3          | 3          |                                |

|                     |  |   |   |   |  |
|---------------------|--|---|---|---|--|
|                     | 2. ¿Se utilizan códigos de barras, sistemas de identificación o etiquetado para asegurar la precisión en las actividades de picking? | 3 | 3 | 3 |  |
| Estado del producto | 3. ¿Se realizan inspecciones visuales o pruebas de calidad en los productos antes de ser exhibidos al público?                       | 3 | 3 | 3 |  |
|                     | 4. ¿Los pedidos se procesan y entregan rápido desde el almacén a los clientes?   | 4 | 4 | 4 |  |

#### Dimensiones el instrumento: Medición de la control de existencias

- Segunda dimensión: Control de existencias
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la Control de existencias**

| Indicadores            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Rotación de inventario | 5. ¿Se consideran los ciclos de vida de los productos al calcular la rotación de inventario?                         | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                        | 6. ¿Se utilizan sistemas de pronóstico de demanda para mejorar la precisión en la rotación de inventario?            | 3        | 3          | 3          |                                   |
| Mercadería disponible  | 7. ¿Se utilizan sistemas de gestión de almacenes para optimizar la ubicación y el acceso a la mercadería disponible? | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                        | 8. ¿Mantienen un flujo constante de mercadería disponible?   | 4        | 4          | 4          |                                   |




|                      |   |   |   |   |  |
|----------------------|---|---|---|---|--|
| Precio de inventario | 9. ¿Se realizan análisis de rentabilidad por producto o categoría para ajustar los precios de inventario? | 3 | 3 | 4 |  |
|                      | 10. ¿Se establecen y actualizan los precios de los productos en el inventario según la demanda?           | 3 | 3 | 3 |  |

**Dimensiones del instrumento: Medición del Plazo de reposición**

- Tercera dimensión: Plazo de reposición
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el Plazo de reposición**

| Indicadores              | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Pronóstico de ventas     | 11. ¿Se comparan los pronósticos de ventas con las ventas reales para evaluar la precisión y la efectividad de las predicciones? | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                          | 12. ¿Tienen variación de los precios de productos en el mercado?   | 3        | 3          | 3          |                                   |
| Errores de inventario    | 13. ¿Se documentan los errores de inventario para identificar sus causas fundamentales?  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                          | 14. ¿Utilizan estrategias a futuro para lograr una gestión de inventario libre de errores?                                       | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Problemas de fabricación | 15. ¿Se mantiene un registro de problemas recurrentes de fábrica y se toman medidas  | 3        | 3          | 3          |                                   |

|  |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|
|  | preventivas al realizar los pedidos?  |   |   |   |  |
|  | 16. ¿Se comunica a los proveedores en caso de que sus productos tengan problemas de fábrica y se realiza la devolución? | 4 | 4 | 4 |  |



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE NUEVAS CASCA

*Mq. Oro Milla Cynthia Yohana*

Firma del evaluador

DNI: 72211450

### Anexo 5: Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

| PERSONAS | NIVEL DE SERVICIO      |     |     |     |     |     |                          |     |     |     |     |     |                         |     |     |     | GESTIÓN DE INVENTARIO  |     |     |     |                        |     |     |     |     |     |                     |     |     |     |     |     | TOTAL |
|----------|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------------------------|-----|-----|-----|------------------------|-----|-----|-----|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
|          | CAPACIDAD DE RESPUESTA |     |     |     |     |     | CALIDAD DE LOS PRODUCTOS |     |     |     |     |     | DISPONIBILIDAD DE STOCK |     |     |     | ACTIVIDADES DE PICKING |     |     |     | CONTROL DE EXISTENCIAS |     |     |     |     |     | PLAZO DE REPOSICIÓN |     |     |     |     |     |       |
|          | P1                     | p2  | P3  | P4  | P5  | P6  | P7                       | P8  | P9  | P10 | P11 | P12 | P13                     | P14 | P15 | P16 | P1                     | P2  | P3  | P4  | P5                     | P6  | P7  | P8  | P9  | P10 | P11                 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 |       |
| E1       | 5                      | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 5                        | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 5                       | 4   | 3   | 4   | 3                      | 4   | 5   | 4   | 5                      | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 5                   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 132   |
| E2       | 4                      | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4                        | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4                       | 5   | 4   | 3   | 4                      | 3   | 4   | 5   | 4                      | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4                   | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   | 132   |
| E3       | 5                      | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5                        | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5                       | 4   | 5   | 4   | 5                      | 4   | 5   | 4   | 5                      | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5                   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 144   |
| E4       | 3                      | 3   | 4   | 5   | 3   | 3   | 3                        | 3   | 4   | 5   | 3   | 3   | 3                       | 3   | 4   | 5   | 4                      | 5   | 3   | 3   | 3                      | 3   | 4   | 5   | 3   | 3   | 3                   | 3   | 4   | 5   | 3   | 3   | 114   |
| E5       | 5                      | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2                        | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2                       | 3   | 3   | 4   | 3                      | 4   | 2   | 3   | 2                      | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2                   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 95    |
| E6       | 5                      | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 5                        | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 5                       | 4   | 4   | 3   | 4                      | 3   | 5   | 4   | 5                      | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 5                   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 132   |
| E7       | 4                      | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4                        | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4                       | 5   | 5   | 4   | 5                      | 4   | 4   | 5   | 4                      | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4                   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 144   |
| E8       | 5                      | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5                        | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5                       | 4   | 4   | 5   | 4                      | 5   | 5   | 4   | 5                      | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5                   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 144   |
| E9       | 5                      | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 5                        | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 5                       | 4   | 3   | 4   | 3                      | 4   | 5   | 4   | 5                      | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 5                   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 132   |
| E10      | 3                      | 5   | 4   | 3   | 3   | 5   | 3                        | 5   | 4   | 3   | 3   | 5   | 3                       | 5   | 4   | 3   | 4                      | 3   | 3   | 5   | 3                      | 5   | 4   | 3   | 3   | 5   | 3                   | 5   | 4   | 3   | 3   | 5   | 122   |
| E11      | 4                      | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4                        | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4                       | 5   | 5   | 4   | 5                      | 4   | 4   | 5   | 4                      | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4                   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 144   |
| E12      | 5                      | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5                        | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5                       | 4   | 4   | 5   | 4                      | 5   | 5   | 4   | 5                      | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5                   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 144   |
| E13      | 3                      | 2   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3                        | 2   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3                       | 2   | 4   | 3   | 4                      | 3   | 3   | 2   | 3                      | 2   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3                   | 2   | 4   | 3   | 3   | 2   | 92    |
| E14      | 4                      | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4                        | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4                       | 5   | 5   | 4   | 5                      | 4   | 4   | 5   | 4                      | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4                   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 144   |
| E15      | 5                      | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5                        | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5                       | 4   | 4   | 5   | 4                      | 5   | 5   | 4   | 5                      | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5                   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 144   |
| VARIANZA | 0.6                    | 0.7 | 0.5 | 0.5 | 0.9 | 0.7 | 0.9                      | 0.7 | 0.5 | 0.5 | 0.9 | 0.7 | 0.9                     | 0.7 | 0.5 | 0.5 | 0.5                    | 0.5 | 0.9 | 0.7 | 0.9                    | 0.7 | 0.5 | 0.5 | 0.9 | 0.7 | 0.9                 | 0.7 | 0.5 | 0.5 | 0.9 | 0.7 |       |

| ELEMENTOS DE LA FORMULA                 |             | REDONDEO |                        |
|---|-------------|----------|------------------------|
| K                                       | 32          |          |                        |
| K-1                                     | 31          |          |                        |
| $\Sigma v_i$                            | 22.1        |          |                        |
| $V_t$                                   | 291.44      |          |                        |
| $\Sigma v_i/v_t$                        | 0.075914234 |          |                        |
| $K/K - 1$                               | 1.032258065 |          |                        |
| $1 - \Sigma v_i/v_t$                    | 0.924085766 |          |                        |
| $\alpha = K/K - 1 * 1 + \Sigma v_i/v_t$ | 0.953894984 | 1        | Confiabilidad perfecta |

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\Sigma V_i}{V_t} \right]$$

## **Anexo 6: Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

Título de la investigación: : Gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz - 2023

Investigador (es): Varillas Torres Britney Ariadna Maria

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz – 2023”.Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Huaraz, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación:

Se generará información novedosa sobre la Gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz - 2023.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz - 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad presencial. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación.

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores:

[Varillas Torres Britney Ariadna] [Avarillasto4@ucvvirtual.edu.pe](mailto:Avarillasto4@ucvvirtual.edu.pe)

Docente asesor: Suárez Sánchez Juan de Dios.

Email: [jsuarezsa02@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jsuarezsa02@ucvvirtual.edu.pe)

**consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: *Cruz Torres Ugoste*

Firma: *[Firma manuscrita]*

Fecha y hora: *3-5-24*

*3.21 Horas*

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

## Anexo 7: Reporte de similitud del Turnitin

### GRUPO 7\_Gestión de inventario y nivel de servicio T.docx

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

|                                   |                                   |                            |                                      |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| <b>17%</b><br>INDICE DE SIMILITUD | <b>17%</b><br>FUENTES DE INTERNET | <b>3%</b><br>PUBLICACIONES | <b>5%</b><br>TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|

#### FUENTES PRIMARIAS

|          |   |               |
|----------|---|---------------|
| <b>1</b> | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                     | <b>5%</b>     |
| <b>2</b> | <b>hdl.handle.net</b><br>Fuente de Internet                             | <b>2%</b>     |
| <b>3</b> | <b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b><br>Trabajo del estudiante | <b>2%</b>     |
| <b>4</b> | <b>alicia.concytec.gob.pe</b><br>Fuente de Internet                     | <b>1%</b>     |
| <b>5</b> | <b>repositorio.autonoma.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                | <b>1%</b>     |
| <b>6</b> | <b>repositorio.uwiener.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                 | <b>1%</b>     |
| <b>7</b> | <b>repositorioacademico.upc.edu.pe</b><br>Fuente de Internet            | <b>1%</b>     |
| <b>8</b> | <b>repositorio.upla.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                    | <b>&lt;1%</b> |
| <b>9</b> | <b>prezi.com</b><br>Fuente de Internet                                  | <b>&lt;1%</b> |

## Anexo 8: Solicitud de autorización para investigar en la entidad

### Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Huaraz, de de 2024

Señor (a):  
APELLIDOS Y NOMBRES: Luz Torres Ugarte  
CARGO: Dueña  
NOMBRE DE LA EMPRESA: Multiservicios Alex  
Presente. \_

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del X ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.



En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz - 2023". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso de que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, reading 'Britney Ariadna Maria Varillas Torres', is written over a horizontal line.

Varillas Torres Britney Ariadna Maria

DNI N.º 70353530



**Anexo 9: Autorización de la entidad para desarrollar la investigación (Anexo 6 RVI 081)**

**Autorización de uso de información de empresa**

Yo, Varillas Torres Britney....., identificada con DNI 70353530 en mi calidad de Gerente..... del área de Gerencia..... de la empresa Multiservicios Alex SAC con R.U.C N° 20606070436....., ubicada en la ciudad de Huancayo.....

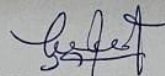
**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al los señorita Varillas Torres Britney Ariadna Maria, Identificada con DNI N° 70353530, de la Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Questionario.....  
.....


con la finalidad de que pueda desarrollar su  Tesis para optar el Título Profesional,  Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller,  Trabajo académico,  Otro (especificar).

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
 Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del Representante Legal  
DNI: 31660631

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante  
DNI: 70353530

\*Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien esta delegue.

## Anexo 10

### Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Gestión de inventario y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz - 2023

Autor(es): (Varillas Torres Britney Ariadna Maria)

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de inventario

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Huaraz, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-2\_PREGRADO\_PI\_HUA\_C1\_10

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor:


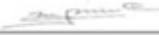



-

- jsuarezsa02@ucvvirtual.edu.pe

| N.º                               | Criterios de evaluación   | Cumple | No cumple | No corresponde |
|-----------------------------------|---|--------|-----------|----------------|
| <b>I. Criterios metodológicos</b> |   |        |           |                |
| 1                                 | El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.  | X      |           |                |
| 2                                 | Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.   | X      |           |                |
| 3                                 | Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.  | X      |           |                |
| 4                                 | Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde. | X      |           |                |
| 5                                 | Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.   | X      |           |                |
| <b>II. Criterios éticos</b>       |   |        |           |                |
| 6                                 | Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.   |        |           | X              |
| 7                                 | Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.                     | X      |           |                |
| 8                                 | Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.  | X      |           |                |
| 9                                 | La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.  | X      |           |                |

**Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.**

Lima, 16 de noviembre de 2023

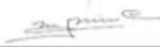
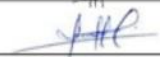

| Nombres y apellidos                  | Cargo          | DNI N.º  | Firma   |
|--------------------------------------|----------------|----------|---|
| Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya     | Presidente     | 44326351 |  |
| Dr. Miguel Bardales Cárdenas         | Vicepresidente | 08437636 |  |
| Dr. José German Linares Cazola       | Miembro 1      | 31674876 |  |
| Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón    | Miembro 2      | 43648948 |  |
| Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón | Miembro 3      | 06614765 |  |

## Anexo 11

### **Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración**

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Gestión de inventarios y nivel de servicio en una empresa comercializadora de útiles escolares y oficina, Huaraz - 2023", presentado por la autora Varillas Torres Britney Ariadna Maria, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: (X) favorable ( ) observado ( ) desfavorable.

Lima, 16 de noviembre de 2023

| <b>Nombres y apellidos</b>           | <b>Cargo</b>   | <b>DNI N.º</b> | <b>Firma</b>  |
|--------------------------------------|----------------|----------------|---|
| Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya     | Presidente     | 44326351       |    |
| Dr. Miguel Bardales Cárdenas         | Vicepresidente | 08437636       |   |
| Dr. José German Linares Cazola       | Miembro 1      | 31674876       |  |
| Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón    | Miembro 2      | 43648948       |  |
| Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón | Miembro 3      | 06614765       |  |