



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**“Gestión de inventarios y la Calidad de servicio de la empresa  
GPEM S.A.C., Lima, 2021”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERA INDUSTRIAL

AUTOR:

Montes Salinas, Soll Anny (ORCID:0000-0003-0823-1551)

ASESOR:

MGRT. Montoya Cárdenas, Gustavo Adolfo (ORCID:0000-0001-7188-119X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2021

## Dedicatoria

A mi abuelito Filomeno Montes Quispe, que siempre me apoyo desde pequeña en cumplir mis sueños, a mi madre Jeannette Salinas que siempre me apoyo en todo momento de mi carrera y no dudo en ningún momento que yo saldría adelante, a mi padre Wilver Montes que me apoyo en la universidad y a todas las personas que de una u otra forma me ayudaron en mi carrera universitaria.

## Agradecimiento

Le agradezco a mi institución universitaria donde pude concluir mi carrera y a mis maestros por sus esfuerzos para que finalmente pudiera graduarme como una feliz profesional, agradezco a la universidad César Vallejo por el apoyo constante para poder sacar mi título profesional.

## Índice de Contenidos

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	10
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	27
3.2. Operacionalización de las variables.....	29
3.3. Población, muestra y muestreo.....	36
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	37
3.5. Aspectos éticos.....	41
3.6. Situación actual de la empresa GPEM S.A.C. ....	42
IV. RESULTADOS .....	52
V. DISCUSIÓN.....	66
VI. CONCLUSIONES .....	70
VII. RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS	

## Índice de Tablas

Tabla 1 – Cuadro de Pareto .....	5
Tabla 2 - Análisis de Fiabilidad.....	38
Tabla 3 - Estadísticos de Fiabilidad.....	38
Tabla 4 - Criterios de Rho de Spearman.....	41
Tabla 5 - Aplicaciones de Transmisiones Allison .....	48
Tabla 6 – Distribución de frecuencia de la variable Gestión de Inventarios .....	52
Tabla 7 - Distribución de frecuencia de la dimensión Planificación de actividades .....	53
Tabla 8 - Distribución de frecuencia de la dimensión Punto de Reorden .....	54
Tabla 9 - Distribución de frecuencia de la dimensión Control de Inventarios .....	55
Tabla 10 – Distribución de frecuencia de la variable Calidad de Servicios .....	56
Tabla 11 – Distribución de frecuencia de la dimensión Capacidad de Respuesta	57
Tabla 12 - Distribución de frecuencia de la dimensión Seguridad.....	58
Tabla 13 - Distribución de frecuencia de la dimensión Confiabilidad .....	59
Tabla 14 - Análisis de normalidad de variables y dimensiones .....	60
Tabla 15 - Correlación no paramétrica, Rho de Spearman, según la hipótesis general .....	61
Tabla 16 - Correlación no paramétrica, Rho de Spearman, según la hipótesis específica N°1 .....	62
Tabla 17 - Correlación no paramétrica, Rho de Spearman, según la hipótesis específica N°2 .....	63
Tabla 18 - Correlación no paramétrica, Rho de Spearman, según la hipótesis específica N°3 .....	65

## Índice de Figuras

Figura 1 - Diagrama de Ishikawa.....	3
Figura 2 - Diagrama de Pareto .....	6
Figura 3 - Organigrama de GPEM S.A.C. ....	45
Figura 4 - Características del Grupo Electrógeno .....	51
Figura 5 – Distribución porcentual por niveles según Gestión de Inventarios .....	52
Figura 6 - Distribución porcentual por niveles de la dimensión Planificación de actividades .....	53
Figura 7 - Distribución porcentual por niveles de la dimensión Punto de Reorden .....	54
Figura 8 - Distribución porcentual por niveles de la dimensión Control de Inventarios.....	55
Figura 9 - Distribución porcentual por niveles según Calidad de Servicios .....	56
Figura 10 – Distribución porcentual por niveles según Capacidad de Respuesta	57
Figura 11 - Distribución porcentual por niveles según Seguridad .....	58
Figura 12 - Distribución porcentual por niveles según Confiabilidad .....	59

## RESUMEN

En la presente investigación se pudo ver como problema general tenemos que saber ¿De qué manera la gestión de inventarios sostiene relación en la calidad de servicios de la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021? Al saber la relación entre estas dos variables podremos determinar como objetivo principal determinar si la gestión de inventarios sostiene relación con la calidad de servicios de la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021, se utilizó un enfoque cuantitativo debido a que se medirá las variables de correlación, la metodología de la investigación es de tipo básica usando un método hipotético deductivo a un nivel descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental y transversal ya que no se van a manipular las variables de la investigación, se usó la técnica de la encuesta con un instrumento de cuestionario, la confiabilidad del instrumento obtuvo un resultado positivo, se usó el método de ALFA DE CROMBACH para verificar la confiabilidad del instrumento; se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman debido a que las variables son no paramétricas, se llegó a la conclusión de que si hay una relación directa entre gestión de inventarios y la calidad de servicios en la empresa GPEM SAC, Lima, 2021.

Palabras clave: Gestión de inventarios, calidad de servicios , GPEM S.A.C.

## **ABSTRACT**

In the present investigation, it could be seen as a general problem, we have to know How does inventory management maintain a relationship in the quality of services of the company GPEM S.A.C., Lima 2021? By knowing the relationship between these two variables, we can determine as the main objective to determine if inventory management has a relationship with the quality of services of the company GPEM SAC, Lima, 2021, a quantitative approach was used because the variables of correlation, the research methodology is of a basic type using a hypothetical deductive method at a correlational descriptive level, the research design is non-experimental and cross-sectional since the research variables are not going to be manipulated, the technique of the survey with a questionnaire instrument, the reliability of the instrument obtained a positive result, the ALFA DE CROMBACH method was used to verify the reliability of the instrument; Spearman's Rho statistic was used because the variables are non-parametric, it was concluded that if there is a direct relationship between inventory management and the quality of services in the company GPEM SAC, Lima, 2021.

Keywords: Inventory management, quality of services , GPEM S.A.C.



## I. INTRODUCCIÓN

### **Realidad Problemática**

En la actualidad internacionalmente y gracias a la creciente competencia que junto a que los mercados son cada vez más exigentes, donde se puede observar a los consumidores con mayores exigencias, donde prefieren que sus productos sean de mayor calidad y sobre todo tener buen precio. Según Silva (2011) esta situación ha generado que las empresas tengan una mayor presión en alcanzar una gran reducción en los costos de sus actividades y operaciones para que sus productos finales alcancen una mayor reducción en sus costos de producción, buscando el mayor beneficio para los accionistas, siendo una situación que se presenta como una gran oportunidad acorde a la actualidad demandante, principalmente se debe dar directamente en el área de logística con un manejo adecuado de los inventarios como punto de partida al logro de los objetivos. El creador Felipe (2015) en su artículo expresa que cuando existe un exceso en los inventarios se presenta uno de los inconvenientes de mayor frecuencia en las empresas que tienden a almacenar stock para la comercialización, el cual se produce debido a la gran acumulación de productos o stock en sus bodegas que va más allá de ser una actividad óptima, y que en una más grande proporción se debería a una estimación o a una proyección bastante elemental. Por ende, esta acumulación de su inventario es reconocido como exceso de stock o sobre stock, así como también la falta de stock que hay en una empresa o como otros lo llaman JIT (just in time) ignoramos el hecho que nuestros proveedores no tengan disponible el stock que nosotros necesitamos]. (Álzate y Boada, 2017, p. 3).

Nivel Sudamérica Dese un aproximado de 25 años se aprecia diversos y cambios profundos en la manera que las empresas organizan el flujo de sus materiales. Para lo cual se encaminan al just - in - time para poder minimizar los costos de inventario; así como en los ciclos de los productos que comercializan son cada vez más cortos; para lo cual tienden a crear ya más por pedido a más que por su stock; en lo que tercerizan las funcionalidades logísticas en operadores que al dar su servicio a diversos consumidores tienen la mayor posibilidad de poder conseguir relevantes sinergias, disminuyendo precios y perfeccionando sus servicios. La disminución de los precios de inventario en los últimos tiempos fue bastante elevada, y la exactitud

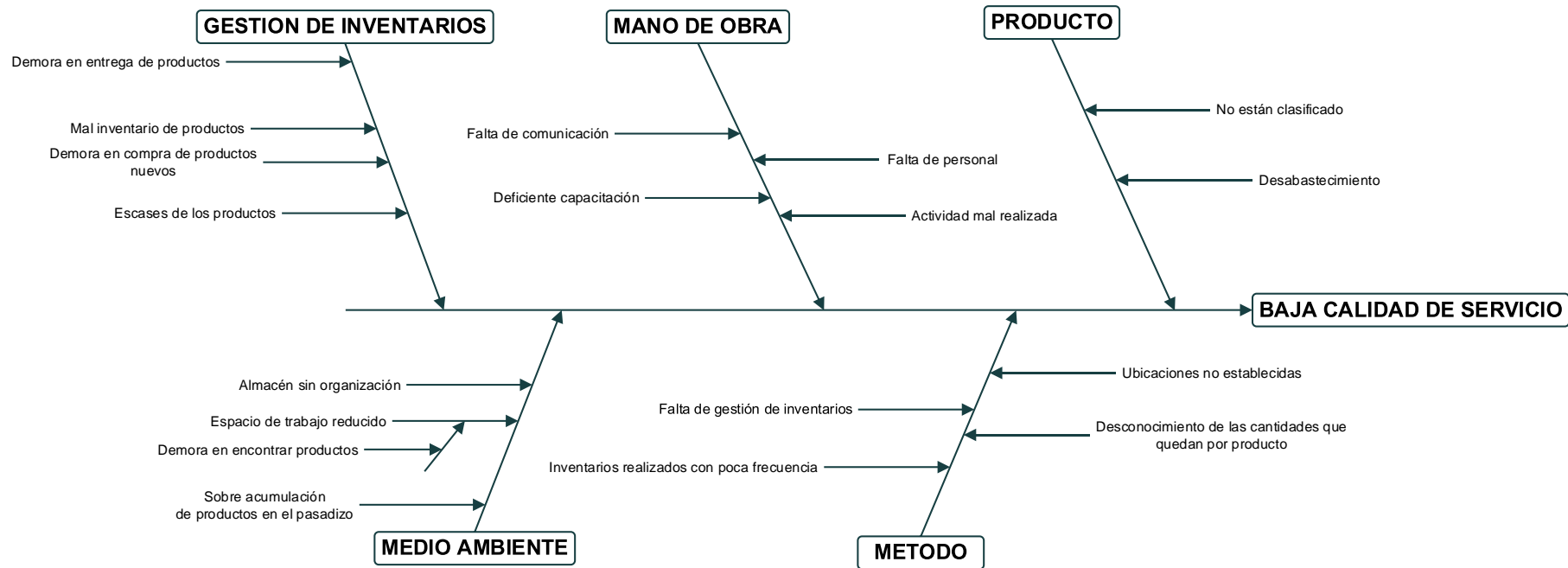
y la fiabilidad de los servicios de actividades como el transporte ha pasado a cambiado en varios casos, a ser más importante que el propio costo del flete. Así mismo la modernización en las actividades de planificación y de la gestión logística incluye por tanto a empresas generadores de carga, en tanto las organizadoras de la cadena de abastecimiento como a los operadores con los que tercerizan los servicios.

Nivel Perú, en nuestro país se aprecia que los inventarios de tipo físicos son actividades más importantes para poder alcanzar una adecuada gestión empresarial, en general permiten el poder conservar un mayor control sobre existencias y sobre los activos de modo fijos, además sirven de ayuda a que se pueda conservar ordenadamente y al mantener del día sus debidos registros de tipo contables, como soporte de los saldos presentados en estados financieros y en el mejor cumplimiento tributario. (Mazars. 2018).

Nivel local, GPEM SAC fue fundada en 2015, actualmente ofrece mantenimiento preventivo, correctivo, predictivos de activos, venta de repuestos de autos, buses, maquinarias, venta de lubricantes de las marcas Total, Valvoline, Shell, son dealers de repuestos Allison y taller autorizado de Cummins, manejan un total de 53 trabajadores, la gestión de los inventarios está afectando enormemente a la propia calidad de servicio cuando principalmente nuestro cliente principal puede ser perjudicado por esta deficiencia, debido a que nuestro cliente necesita los repuestos necesarios para poder hacer mantenimiento a sus buses y por falta de stock (repuestos) o respuestas del auxiliar si tiene o no un repuesto solicitado el auxiliar con el nombre propio desconoce del repuesto y solo por intuición dice que no hay, no verifican si hay o no el repuestos o no buscan el repuesto en los anaqueles y por defecto no se puede completar el mantenimiento así afectando la calidad de servicio hacia el cliente por falta de conocimiento, falta de información, se necesita saber cómo se relaciona la gestión de los inventarios con la calidad de servicio en el almacén.

En la Figura 1, muestra la herramienta causa – efecto, en relacionado a la baja> calidad de servicio de la empresa GPEM S.A.C.

Figura 1 - Diagrama de Ishikawa



Fuente: elaboración propia

Los datos obtenidos del diagrama se han elegido por observación y reunión de los involucrados, entre administrativos y operativos.

## **Información encontrada en el diagrama Ishikawa**

En la ilustración, se señala que, en el almacén de la empresa GPEM S.A.C., los problemas principales que presenta son los siguientes:

### **Gestión de inventarios**

SALVATIERRA (2018) señala que para alcanzar una gestión favorable dentro de un inventario se debe tomar en consideración la disponibilidad en cuanto a sus materiales, a los costos del inventario, la calidad de la actividad, así como la eficacia de las entregas, y resaltando las relaciones que se deben de tener con los proveedores. Desprendiéndose de esto que para que dentro de la gestión de inventarios se pueda obtener algún provecho de las necesarias relaciones que se tenga con los proveedores, que pueda significar una gran ventaja de tipo competitiva, en base al mayor rendimiento que se pueda obtener, lo que será una ayuda para llegar a cumplir los objetivos dentro de los procesos productivos, ya que la interacción con los compradores y con los proveedores deben de asentarse sobre características mucho más ventajosas; dando espacio a que pueden formar alianzas estratégicas para que se pueda dar un buen intercambio en la información, así como el mejor reconocimiento de los riesgos y de las recompensas en tiempo mucho más extenso.

Así mismo teniendo esta alianza con los proveedores se puede brindar una mejor atención con los clientes ya que tenemos mayor confianza y seriedad del proveedor hacia nosotros y así tratando de dar una buena calidad de los servicios que ofrecemos, como venta de los repuestos entre otros.

Demora en entrega de productos, mal inventario de los productos, demora en la compra de productos nuevos, escases de los productos.

**Mano de obra:** hace falta comunicación, deficiente capacitación, falta de personal, actividad mal realizada.

**Productos:** No están clasificados, desabastecimiento.

**Medio ambiente:** Almacén sin organización, espacio de trabajo reducido, demora en encontrar productos, sobreacumulación de productos en el pasadizo.

**Método:** Ubicaciones no establecidas, desconocimiento de las verdaderas cantidades de sus productos que quedan, falta de gestión de inventarios, inventarios realizados con poca frecuencia.

### Diagrama de Pareto

Tabla 1 – Diagrama de Pareto

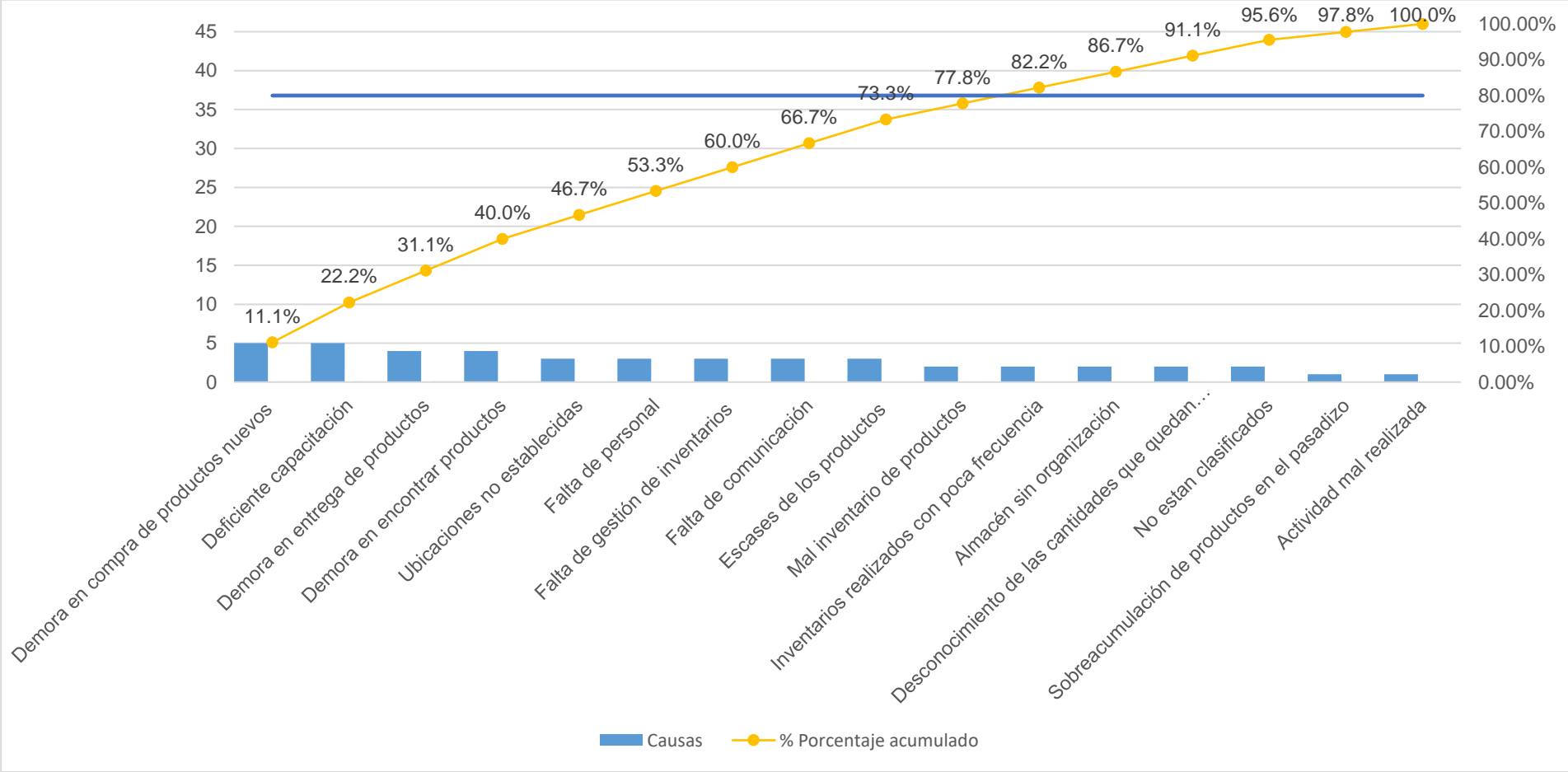
N°	Causas	Frecuencia	Frecuencia acumulada	% Porcentaje	% Porcentaje acumulado	Importancia
1	Demora en compra de productos nuevos	5	5	11.1%	11.1%	VITAL
2	Deficiente capacitación	5	10	11.1%	22.2%	VITAL
3	Demora en entrega de productos	4	14	8.9%	31.1%	VITAL
4	Demora en encontrar productos	4	18	8.9%	40.0%	VITAL
5	Ubicaciones no establecidas	3	21	6.7%	46.7%	VITAL
6	Falta de personal	3	24	6.7%	53.3%	VITAL
7	Falta de gestión de inventarios	3	27	6.7%	60.0%	VITAL
8	Falta de comunicación	3	30	6.7%	66.7%	VITAL
9	Escases de los productos	3	33	6.7%	73.3%	VITAL
10	Mal inventario de productos	2	35	4.4%	77.8%	VITAL
11	Inventarios realizados con poca frecuencia	2	37	4.4%	82.2%	VITAL
12	Almacén sin organización	2	39	4.4%	86.7%	TRIVIAL
13	Desconocimiento de las verdaderas cantidades de sus productos que quedan	2	41	4.4%	91.1%	TRIVIAL
14	No están clasificados	2	43	4.4%	95.6%	TRIVIAL
15	Sobreacumulación de productos en el pasadizo	1	44	2.2%	97.8%	TRIVIAL
16	Actividad mal realizada	1	45	2.2%	100.0%	TRIVIAL

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1, muestra la frecuencia ordenada de las causas probables, pudiendo determinar su porcentaje acumulado, partiendo de las causas que poseen un mayor grado de frecuencia hasta las que poseen un menor grado de frecuencia.

Se evidencia en la Figura 2 el diagrama de Pareto con la regla 80-20

Figura 2 - Diagrama de Pareto



Fuente: Elaboración Propia

Dentro del contexto de la realidad problemática explicada líneas arriba formulamos el problema general como; ¿De qué manera la gestión de inventarios sostiene relación en la calidad de servicios de la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021?; así mismo formulamos los problemas específicos como; ¿De qué manera la gestión de inventarios sostiene relación con la capacidad de respuesta en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021?; el segundo problema específico es, ¿De qué manera la gestión de inventarios sostiene relación con la seguridad en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021?; siendo el tercer problema específico, ¿De qué manera la gestión de inventarios sostiene relación con la confiabilidad en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021?

Para VALDERRAMA (2014) toda investigación debe ser fundamentada en cuanto a su realización por lo que la justificación viene a ser la razón por la cual se desarrolla la misma.

Carácter teórico. Existen muchas teorías sobre la gestión de los inventarios y de la calidad de servicios, aquí se profundizará los tipos de calidad de servicio que se necesitan en el proceso de la investigación tanto, así como controlar los inventarios en la empresa GPEM S.A.C. en Lima.

Carácter metodológico. Para poder lograr los objetivos del estudio se dispuso de una investigación de tipo básica, de nivel descriptivo modo correlacional, hipotético deductivo y un diseño no experimental-transversal, y después de demostrada su validez y su confiabilidad se podrían tomar de ejemplos en otras investigaciones.

Carácter práctico. Esta investigación se realiza porque se necesita el poder determinar la relación existente entre la gestión de los inventarios y en la calidad de servicio en la empresa GPEM S.A.C. ya que en los últimos meses ha sido cuestionado severamente.

Siguiendo con la coherencia en el presente estudio formulamos la hipótesis general como, la gestión de inventarios sostiene relación con la calidad de los servicios de la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021; la primera hipótesis específica, la gestión de inventarios sostiene relación con la capacidad de respuesta en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021; la segunda hipótesis específica, la gestión de inventarios

sostiene relación con la seguridad en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021; la tercera hipótesis específica, la gestión de inventarios sostiene relación con la confiabilidad en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021.

Finalmente y dentro de la consistencia de la investigación se formula el objetivo general como, determinar si la gestión de inventarios sostiene directa con la calidad de servicios de la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021; el primer objetivo específico, determinar si la gestión de inventarios sostiene relación con la capacidad de respuesta en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021; el segundo objetivo específico, determinar si la gestión de inventarios sostiene relación con la seguridad en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021; el tercer objetivo específico, determinar si la gestión de inventarios sostiene relación con la confiabilidad en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021.



## MATRIZ DE COHERENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<b>Generales</b>		
¿De qué manera la gestión de inventarios sostiene relación en la calidad de servicios de la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021?	Determinar si la gestión de inventarios sostiene relación con la calidad de servicios de la empresa GPEM SAC, Lima, 2021.	La gestión de inventarios sostiene relación con la calidad de los servicios de la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021.
<b>Específicos</b>		
¿De qué manera la gestión de inventarios sostiene relación con la capacidad de respuesta en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021?	Determinar si la gestión de inventarios sostiene relación con la capacidad de respuesta en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021.	La gestión de inventarios sostiene relación con la capacidad de respuesta en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021.
¿De qué manera la gestión de inventarios sostiene relación con la seguridad en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021?	Determinar si la gestión de inventarios sostiene relación con la seguridad en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021.	La gestión de inventarios sostiene relación con la seguridad en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021.
¿De qué manera la gestión de inventarios sostiene relación con la confiabilidad en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021?	Determinar si la gestión de inventarios sostiene relación con la confiabilidad en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021.	La gestión de inventarios sostiene relación con la confiabilidad en la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los trabajos previos nacionales referimos a:

PARCO (2018) El autor plantea para el siguiente estudio el propósito de establecer si la Aplicación de Gestión de los inventarios puede mejorar la Productividad en el almacén de productos terminados, Se aplicó bajo una metodología aplicada, de enfoque cuantitativo, el Diseño fue Cuasi Experimental. Teniendo como población a la empresa CIPSA y la muestra tomada fue de 8 meses de duración del estudio, donde se procedió a analizar ingresos, despachos y stock del almacén de los productos terminados para poder atender la necesidad de los productos y/o de servicios para poder así asegurar y poder garantizar que si se puedan atender los despachos en los tiempos ya establecidos por la Empresa. El muestreo fue utilizando Hoja de Registro, algunos Archivos y la base de los datos de la empresa por (Kardex). Los mismos datos que fueron recolectados fueron procesados y posteriormente analizados.

VERAMENDI y ZARAVIA (2019). En la presente tesis los autores plantean el propósito de determinar como la aplicación de la gestión de inventarios puede mejorar la calidad de servicio en el almacén de una curtiembre, trabajó bajo una metodología de tipo de aplicada, de enfoque cuantitativo, y nivel descriptivo, cantando con un diseño experimental, contando con una población finita conformado por 99 registros de los pedidos y de la muestra que es igual a la población, siendo los registros de pedidos durante un periodo de 24 semanas, 12 semanas antes y 12 semanas después, el muestreo es no probabilístico y los resultados obtenidos fueron los siguientes un incremento de 19.13% en capacidad de respuesta, 38.25% en conformidad y una disminución de 14.24% en gestión de tiempo, además se utilizó el estadígrafo T de Student a los datos paramétricos y Wilcoxon a los datos no paramétricos.

SALVATIERRA (2018) El investigador plantea para el siguiente estudio el propósito de establecer la manera en que la gestión de inventarios mejora la calidad de servicio en la empresa. Se trabajó bajo la metodología aplicada, diseño cuasi experimental, nivel descriptivo, con un enfoque cuantitativo, su población fue de

974 productos y la muestra está constituida por los 974 productos, los análisis de datos se realizaron de la siguiente forma utilizando el software SPSS 22 y los resultados obtenidos fueron que se determinó que la gestión de inventarios bien ejecutada mejora la calidad de servicio en la empresa de estudio. La media del indicador de fiabilidad antes del estudio de calidad de servicio era en porcentaje de 94.5%, y la media del de fiabilidad después se incrementó a un 99.7%. Así mismo se pudo obtener el resultado para el indicador de la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de un 97.2% y después de la aplicación aumentó a un 99.9%.

GUTIÉRREZ Y BARCA (2017), En el presente estudio los autores plantean el propósito de establecer el impacto de la propuesta en la mejora de la gestión de inventarios del almacén de la empresa Komatsu, sobre sus costos operativos, el tipo de investigación es , con un diseño no experimental correlacional, transversal, descriptiva, la población fue de todos los productos del inventario de Komatsu y la muestra que fue igual que la población dejando como resultados que se orienta a poder determinar el grado de relación existente entre las variables usando un diseño correlacional simple. Y por último se analizó la viabilidad de tipo económico en el ahorro si es que se hace una comparación con los costos totales resultantes entre el modelo de gestión de modo real y el modelo de gestión de tipo periódica de inventario propuesto, arrojando un estimado ahorro que ascendía a \$ 47,821.11 anual del inventario con respecto al mismo periodo en el año 2015, haciendo de la propuesta mucho más rentable y más aceptable para la empresa de estudio.

ORDOÑEZ (2017) El investigador plantea para el siguiente estudio el propósito de diseñar un adecuado plan de mejora para la gestión de inventarios de la distribuidora de estudio, se trabajó bajo una metodología de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, explicativa, teniendo como diseño no experimental y transversal, donde la población considerada fue de 6 trabajadores de la empresa y tomando a toda la población como muestra por ser reducida, para lo cual no se utilizó técnicas de muestreo, obteniendo entre sus resultados que estas son de fácil implementación y que van acorde con la realidad operacional y por lo tanto también financiera de la empresa, es por este motivo que resulta mucho más viable su aplicación en el mayor corto plazo y esto se debe a la cantidad elevada de ítems que maneja la empresa. Se propuso entonces la clasificación de tipo ABC de los

distintos productos, porque esta metodología ayuda a poder determinar una política de modo única de inventarios, logrando optimizar la gestión de las compras e indicadores KPI.

Siguiendo con los trabajos previos, entre los internacionales mencionamos a:

INTRIAGO y MENDOZA (2017) los investigadores plantea para el siguiente estudio el propósito de diseñar el modelo SERVQUAL para la medición de la satisfacción del usuario que contribuya a la mayor potenciación de la calidad del servicio en la empresa de estudio, con proyección al año 2017, se trabajó bajo una metodología de tipo descriptiva, deductiva con enfoque cuantitativo, analítico, exploratoria, teniendo como población 8550 clientes, donde se tomó como muestra 949 encuestas donde en sus resultados se evidencio que el indicador con calificación menor fue el de la empatía con 54,07% seguido de la seguridad con 60,96%, y este porcentaje es debido de la falta de capacitación dentro de la fuerza de trabajo y a las políticas que no tienen como finalidad la protección adecuada de los bienes de sus clientes dentro del establecimiento de recreación, calificándose entonces mucho menor hacia 70% cantidad de mayor aceptabilidad, por consiguiente proponiéndose algunas alternativas referentes a la implementación de nuevas cámaras de seguridad y con un adecuado plan de capacitación para así poder fortalecer a los conocimientos dentro del talento humano en sus actividades de atención al cliente.

MOROCHO y PLAZA (2017) en la presente tesis el propósito es establecer la influencia que existe en la Calidad del Servicio de Transporte con la rentabilidad de la empresa, disponiéndose de la técnica SERVQUAL, en el caso de estudio, se trabajó bajo una metodología de tipo de aplicada, bibliográfica, de método deductivo, teniendo como población a los clientes de la empresa y considerando como muestra con la cual aplicaron de la fórmula para mayor a 100 clientes, con un total de 375 encuestas, obteniendo como resultados que se evidencia que la condición que recibió en una calificación de menor porcentaje es la que corresponde a la debida percepción de los clientes relacionado a la existente preocupación que demuestran los colaboradores de la empresa, y que para poder llegar a satisfacer las necesidades de los pasajeros, es necesario que se tenga

mayor empatía dentro del personal encargado hacia los clientes, siendo uno de los mayores problemas, y con ello haciendo que el cliente del servicio ya no tenga confianza en la empresa y genere insatisfacción, global, siendo más que necesaria la correcta u continua capacitación de los trabajadores para poder asegurar el logro de manera acertada con las peticiones, y con las necesidades y requerimientos de los usuarios, generando una mayor empatía para alcanzar el mayor éxito que requiere toda empresa de servicios.

SOLIBELLA (2016) el investigador plantea para su siguiente estudio el propósito de evaluar la calidad del servicio que presta la empresa de estudio, donde se trabajó bajo una metodología del tipo documental y con un estudio de campo, siendo de nivel descriptivo y de diseño no experimental, considerando a una población de todos los clientes de la empresa que sumaban 200 y donde la muestra tomada estuvo constituida luego de aplicar la fórmula para cantidades mayores de 30 fue finalmente 132 clientes, obteniendo en sus resultados, que se proponen un buen número de recomendaciones para poder mejorar la calidad dentro del servicio que presta la empresa.

ALZATE y BOADA (2017) en este artículo nos plantea el propósito que es común para una pyme comenzar su actividad con adecuadas gestiones de inventario y no tan elaboradas; pero siempre afirmando que a medida que estas presenten un mayor crecimiento en el tiempo de forma más acelerada algunas que otras, esta gestión se torna mayormente ineficaz e ineficiente, en especial en donde se comercializan productos con altos volúmenes comerciales. Dejando en claro que, con miras a respaldar su mayor crecimiento en ventas, es muy frecuente que este tipo de empresas se vea mayormente presionado a tener que mantener altos niveles de sus inventarios, generando de manera posterior un posible colapso, que será potenciado por la gestión preliminar del mismo. Y dejando como conclusión del artículo que se evidencia posibles trayectos de soluciones de la gestión de los inventarios en pymes del sector retail, específicamente en los que se comercialicen productos de volumen elevado, con miras a poder respaldar su mayor crecimiento en ventas y así el poder controlar los posibles riesgos y costos logísticos.

NAVARRO, et al (2017) en su artículo se presento que se establece niveles de adhesión y de participación en una definida cadena de abasto, de manera que se puedan generar políticas y tácticas acordes de manera conjuntas para así poder mejorar en las condiciones del manejo de los actores dentro de la cadena. Para ello se definen 5 pasos a cabo procesos de planeación colaborativa entre los actores de la cadena de abasto y la adhesión de procesos al interior de los mismos, así como además los indicadores que permitan medir su manejo como consecuencia de un plan de un respectivo seguimiento. Por lo tanto, la metodología es mucho más validada en las organizaciones que pertenecen al sector de madera y de fabricación de muebles de la localidad, en las que puede apreciar deficiencias en el desempeño del inventario, ya que no se han considerado el uso de buenas prácticas para poder así gestionar los inventarios de una manera mucho más colaborativa entre los actores de diversos niveles de la cadena de abasto. Encontrándose entre sus resultados que se presentan muy bajos niveles de incorporación de los procesos de administración de inventarios en el interior de las empresas, lo que se manifiesta por el resultado de una participación baja e incorporación de diversos procesos entre los actores de diferentes niveles de la cadena de abastecimiento de madera y de muebles, lo que dejo la facilidad de poder conceptualizar unas tácticas para así poder mejorar la administración de los inventarios en medio de las empresas que la componen.

Sustenta teóricamente nuestras variables los siguientes autores:

Respecto a los inventarios tenemos a FERRÍN (2007) que nos señala que un inventario es aquel acumulado de operaciones que conducen a cabo para poder conocer las porciones o cantidades existentes del producto que esta de manera real en el almacén en un tiempo definido.

Sobre mismo tema VERITAS (2011), indica que el inventario se apoya en un debido registro establecido con la cantidad de todos los artículos que existen físicamente dentro del almacén, en porción y costo, con el objetivo de tener una perspectiva lo más precisa viable del caso en cada instante y poder mantener el control de y conceptualizar el caso del stock a grado de tanto físico como financiero.

Existen muchos tipos de inventarios, y muchas maneras de clasificarlos MORA (2012) nos dice que el inventario físico general es el recuento de tipo físico de la totalidad de las existencias conforman gigantes inconvenientes y a veces afectan el regular desempeño de la compañía por diversos periodos, además este tipo de inventario da una mejor información de lo que hay, no sobre lo cual debería haber.

MORA (2012) concluyó que el inventario aleatorio se trata de un cómodo ejercicio y que es confiable, que debería de ser de forma persistente, el desempeño de los inventarios que son aleatorios nos asegura un mejor porcentaje elevado de la fiabilidad en los datos que están registrados en el sistema y en el producto que está disponible para la mayor construcción o comercialización según el tipo de organización.

WALLER (2017) concluyó lo siguiente que existen 2 tipos de inventario promocional: categorizados en una SKU promocional que está constantemente en la selección, y una SKU promocional que no existe de manera constante. La finalidad de las debidas promociones es el poder aumentar la demanda. Sin embargo, es difícil predecir el cambio en la cantidad vendida en cualquier lugar dado, por lo que resulta difícil saber cuánto inventario adicional es necesario, si acaso. Para los productos que se mueven lentamente, donde se vende uno cada dos semanas, una promoción podría resultar en la venta de uno por día y tal vez no se requiera inventario adicional para apoyar el aumento en la demanda.

MORA (2012) concluyó que el inventario cíclico es como el termino identifica es el llevar un recuento de las existencias por periodos, donde lo más aconsejable es que se pueda definir inicialmente de todos los años, dependiendo de la proporción de los códigos o las referencias en un almacén la programación de esta clase de inventario debería afirmar que cada cierto plazo de tiempo y según el calendario de contabilidad o de los balances en la compañía y así se pueda garantizar el mínimo conteo y la verificación de la integridad de las existentes mercancías.

MORA (2012) concluyó que la programación de inventarios es el componente esencial para el triunfo de un inventario físico este individuo a la organización y asignación de recursos con anterioridad a la ejecución de este; ciertos puntos relevantes son:

El investigador concluyó que “Corte de documentos. Todos los documentos que están afectando inventario de acceso y salida tienen que ser cerrados, ejemplo: la facturación debería permanecer despachada, las ganancias de mercancía se deben de dejar ocasionalmente registrados en el sistema.

El investigador concluyó que la disposición física de productos en la bodega, tienen que estar y ser localizados en su postura respectiva respetando así a las condiciones que necesita para el correcto almacenamiento, por cada lote, o por cada tipo, así como por condición físico química compatible

MORA (2012) concluyó que los recursos humanos. Es fundamental para el triunfo del inventario, lo cual deberá de consumir con un correcto perfil para el ejercicio, con un buen estudio de modo numérico, analítico y por ende que sea conocedor de los productos en especial para el personal que realiza el conteo.

MORA (2012) concluyó que los equipos es la facilidad existente en la actualidad para hacer los inventarios mediante computadores usando Excel para la exploración y para la depuración de datos previo a indexarlos al programa es fundamental, y esto ahorra tiempo, y se tienen que adecuar los grupos y personal que sea preparado para el ingreso de datos y la investigación de la diferencia.

MORA (2012) concluyó que la ejecución física de los inventarios crea una mejor dinámica de organización, así como un correcto orden y limpieza que se debería de aprovechar y conservar, en cualquier almacén que permanezca de manera



ordenada motiva al personal de almacén debido a que el ambiente laboral es más óptimo bajo estas descritas condiciones.

#### Métodos de valuación de inventarios

También se le llama método de valuación de las existencias, técnicas de valuación de existencias o método de costeo.

Método de promedio anual, mensual o diario de tipo ponderado o móvil.

ZANS (2018) concluyó lo siguiente:

Promedio ponderado periódico: una vez que finalmente de cada lapso se suman cada una de las porciones compradas y todos los importes pagados, y se divide el total de los importes pagados entre el total de las porciones compradas. El precio unitario resultante se aplica para abonar cada una de las salidas del lapso y/o para abonar las unidades existentes finalmente del mismo. Promedio ponderado móvil: con cada acceso al almacén se recalcula el precio unitario.

Método de primeras entradas y de primeras salidas (PEPS).

ZANS (2018) concluyó que:

Este procedimiento implica contablemente que constantemente los lotes que salen del almacén son los más viejos. Esto ordena a conservar cada lote comprado constantemente libre, sin mezclarse con los otros lotes.

Método de identificación específica.

ZANS (2018) concluyó que Este método es aplicable cuando la empresa maneja existencias de valor elevado y de lenta rotación

Método de existencias básicas.

ZANS (2018) concluyó que:

Este procedimiento implica que cada una de las compras en exceso o por arriba de las existencias simples se emplea en la producción del ejercicio y se costean usando uno de los demás procedimientos de valuación que ya hemos estudiado.

Método de inventario al detalle o por menor.

ZANS (2018) concluyó que:

Es muy usable el método de minoristas dentro del sector comercial de tipo por menor, donde para la ejecución de sus inventarios cuando existe una rotación continua de artículos que se comercializan más continuamente, que tienen márgenes bastante similares y es una situación resulta impracticable usar otro tipo de métodos de cálculo de sus costos.

## **GESTION DE INVENTARIOS**

Es un tipo de operación de modo transversal dirigido a la cadena de abasto; pues dispone uno de los puntos logísticos que son por naturaleza los más complicados dentro de cualquier tipo de sector de una economía al que se le aplique. Las inversiones destinadas a inventarios son elevadas y en tanto el control del capital referente a las materias primas, inventarios en proceso y productos ya terminados, conforman un componente con potencial observable para poder realizar mejora dentro del sistema.

Según CAMARENA (2019) concluyó que:

La gestión de los inventarios presenta una progresión directa de cambiantes que directamente influyen al desarrollo de la misma, pues logran dañar en las elecciones a tomar para poder gestionar el propio inventario. (p. 18).

Según SUAREZ (2012) nos dice que la gestión de los inventarios parte base de los materiales, la gestión de stock, principales sistemas de la gestión de los propios stocks y la gestión de almacenes; los materiales son clave para el inventario.

GONZALES (2018) concluyó que:

En funcionalidad del grado de servicio es una actividad que se relaciona de manera directa con la cadena de costo de la compañía y está en concordancia con la táctica y estrategias de la compañía, destinados a saciar a los consumidores. En este entorno, la identificación de los recursos diferenciadores involucrados con la táctica de diferenciación, indican que el desempeño del grado de servicio, es un eje central para que la táctica de diferenciación determinada se aplique en verdad.

## **La metodología de Gestión de Inventarios**

SALAS, K., MAIGUEL, H., & ACEVEDO, J. (2016) hicieron menciones peces en:

Esa metodología incluye 5 pasos: primero se define las políticas para la mejor adhesión y participación, el segundo es la organización colaborativa, el tercero es la incorporación de procesos más claves y críticos, el cuarto es la medición del manejo y quinto y último paso es la preparación de planes de acción; lo que nos permite llevar a cabo un plan de incorporación y participación en la mejor idealización de la cadena de abasto bajo un enfoque de un mejoramiento constante.

BOFILL, A., SABLÓN, N. & FLORIDO, R. (2017) hicieron menciones en:

Para eso existen desarrollados diversos modelos matemáticos que se ajustan al propio comportamiento de la demanda, a partir de los extensamente modelos aplicados de tamaño de lote de tipo económico, con diferentes versiones, los MRP, el Just in Time, hasta la adhesión en los ERP de su estudio.

En tanto para poder estudiar los sistemas dentro los inventarios serán más indispensables el poder realizar un sistema adecuado de (solicitudes, adquisición, de almacenamiento y déficit), tal cual las características de los propios suministradores (tiempo en el que realizan reaprovisionamiento, la confiabilidad, y la respuesta ante cualquiera emergencia).

### **Objetivos**

El principal objetivo de los inventarios es el poder actuar como entes reguladores entre los dispuestos ritmos de los abastecimientos y de las cadencias o de los consumos de las salidas. Lo cual puede apreciarse por medio de: la reducción del peligro sobre la certeza en la demanda de los productos, reducir el establecido precio de los suministros de producción, en el anticipar las debidas variaciones que están previstas de la oferta y de la demanda, finalmente en el facilitar el transporte y repartición del producto.

Para lograr este objetivo, se tienen que considerar 2 puntos que se utilizan como complementos: El sistema de restauración, y el stock de estabilidad.

## **Las etapas de la gestión**

ROJAS (2018) concluyó lo siguiente:

Dentro de una composición el proceso es un ejemplo a toda la realidad de una fija estructurada de esos planes de mantenimientos en tanto preventivos o concretos las cuales se encuentren alineados con los respectos reales a los grupos cumpliendo con las metas de la organización. Donde la organización a una forma estructurada para poder regir a un definido plan o una organización las cuales brindan mayor satisfacción al comprador bajo las propias limitaciones de sus necesidades las que tienen que ser satisfechas en un mínimo determinado tiempo.

## **Costos de la gestión de inventarios**

ANDINO (2006) concluyó lo siguiente:

Las partidas que conforman los gastos (se amonesta que no hablamos de los costos de un almacén, sino más de los derivados de la administración de conservar productos en el propio almacén) son 3.

Costo de órdenes de reposición: Abarca los costos hechos para lograr el producto. Ciertos de ellos son las elaboradas gestiones para la selección de proveedores, costos de los papeleos y denominadas telefónicas, así como controles para poder revisar la calidad y la porción del producto, transportes, desembalado, colocaciones, etcétera.

Costo de mantener producto almacenado. Lo que se denomina también Costo de Mantenimiento, Intuye 2 partes:

Costo que derivada de infraestructuras. No tiene a variar con la porción ya almacenada; algunas partidas son: El alquiler de un vehículo, los salarios, las pólizas de seguro, la amortización de los activos, y los consumos de la energía eléctrica, Etc.

Costo derivado del producto guardado (también nombrado Costo de Mantener), lo cual lo conforman las próximas partidas: La obsolescencia, las quiebras, las pérdidas, los hurtos, Pólizas de seguros que están ligadas al producto, la energía

eléctrica que está ligada al propio producto (energía refrigeración o conservación del producto), Coste de tipo financiero o uso alternativo del dinero.

### **Calidad de servicio**

Antes de definir la calidad de servicios hablaremos sobre que es calidad y que es servicio.

#### Calidad

En el año 2014 VARGAS Y ALDANA encontraron mediciones en peces: En aquel proceso ha afrontado los desafíos del nuevo milenio y los retos que un mundo globalizado ordena a cualquier país que desee quedar y surgir.

BUSTAMANTE et al. (2020) concluyeron que:

La calidad en su concepto de modo relativo al uso esperado y al modo percibido de un bien o de un servicio que posee diferentes enfoques conceptuales algunos autores coinciden en que está referido a la conjunción de los rasgos y de las propias características de un producto o de un servicio, mientras que otros autores señalan que es la capacidad relativa de éstos para satisfacer a las necesidades y a las expectativas del usuario.

EVANS (2014) concluyó que la calidad podría ser un criterio confuso, en cierta forma pues los individuos la ven en de una manera más subjetiva y relacionadas con criterios diversos que están establecidos en sus funcionalidades particulares en la cadena de costo producción-marketing. Además, su sentido continúa en un aspecto de evolución la profesión de la calidad por ende crece y madura.

Entonces tiene la calidad, numerosas perspectivas y de diferentes modalidades las cuales la tienen la posibilidad de conceptualizar como: proveer un óptimo producto usable, cumplimiento de la políticas y métodos, rapidez de entrega, perfección, complacer y deleitar a los consumidores, servicio y alcanzar la satisfacción global del comprador.

La calidad se puede ver en diferentes áreas:

## **Calidad en la manufactura**

La administración de calidad se adapta directamente en la propia manufactura; por consiguiente, es allí donde se empieza:

En el año 2014 EVANS Y LINDSAY encontraron mediciones en peces en marketing y ventas; señalando que la relación existente calidad y ventas. [la calidad viene a ser la mejor publicidad a nivel mundial según un caso de ejemplo de análisis en la organización Hershey Foods Corporation no vio la necesidad de proceder a anunciar sus productos en medios masivos de comunicación. Marketing y ventas por tanto involucra muchos más aspectos que el anunciar y el vender. Las personas que se encargan en marketing y ventas] poseen las responsabilidades más relevantes para la calidad, como es el poder aprender de cuáles son los productos y de las propiedades que los clientes aspiran.

EVANS Y LINDSAY (2014) concluyeron que el diseño e ingeniería del producto tiende a ser que “Los productos que presentan menos ingeniería tienden a fracasar en el mercado ya que no llegan a satisfacer las necesidades del comprador. Por otro lado, los que, si tengan una ingeniería desmesurada, o que puedan exceder en las demandas del comprador, quizá no encuentre un mercado más rentable”.

En el año 2014 EVANS Y LINDSAY encontraron mediciones en peces sobre compras y recepción entonces la calidad de las partes y el área de compras puede contribuir a una compañía a conseguir la calidad con lo siguiente: el poder elegir a los proveedores muy conscientes en la calidad, afirmar que las órdenes de compra definan con mucha claridad a los debidos requerimientos de calidad especificados por el mismo diseño y la propia ingeniería del producto; juntar al personal técnico de las compañías del cliente y de los proveedores para diseñar los productos y solucionar inconvenientes técnicos.

En el año 2014 EVANS Y LINDSAY encontraron mediciones en peces a la planeación y programación de la producción; una estrategia de producción que es específica a las condiciones de producción a lo extenso y a muy cortos plazos para poder surtir así a las demandas del comprador y poder así saciar la demanda anticipada.

En el año 2014 EVANS Y LINDSAY encontraron mediciones en peces en ingeniería de herramientas; que el parentesco como el diseño y la ingeniería de proceso, lo cual se indicó previamente, es decir, la manufactura no puede realizar su función sin un diseño de producto y una tecnología de procesos apropiados.

EVANS Y LINDSAY (2014) concluyeron que la ingeniería industrial y diseño de proceso es “La tarea del ingeniero industrial y del diseñador dentro del proceso, es el laborar con el diseño del propio producto para así poder implantar especificaciones más realistas”.

En el año 2014 EVANS Y LINDSAY encontraron mediciones en peces inspección y prueba de bienes terminados; es si la calidad se añade en el producto de forma conveniente no debe necesitarse la inspección, excepto con fines de auditoría y de pruebas funcionales. Sea como sea, la inspección debe utilizarse como un medio para poder recabar la información que logre usarse en la mayor optimización de la calidad y de no solo para remover artículos que presenten características de defectuosos.

En el año 2014 EVANS Y LINDSAY encontraron mediciones en peces en empaque, embarque y almacenamiento que generalmente se denomina ocupaciones logísticas son las funcionalidades que salvaguardan a la calidad luego de que los bienes son ya elaborados. La codificación y fecha de caducidad exactas son muy relevantes para el mejor rastreo son requerimientos legales y también para los consumidores.

En el año 2014 EVANS Y LINDSAY encontraron mediciones en peces instalación y servicio; los productos tienen que usarse de manera adecuada con el objetivo de apoyar al comprador. Si se presentara algún tipo de problema, la propia satisfacción del cliente dependerá del requerido buen servicio que es seguido a la comercialización.

## **CALIDAD EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS**

EVANS Y LINDSAY (2014) concluyeron que las empresas de servicios integran cada una de las que no son del rubro de manufacturas, como los hoteles, los

restaurantes, servicios financieros y legales, así como la propia transportación, a excepción de las industrias del rubro de minería, en la agricultura y en la obra.

## **El Servicio**

VARGAS, M. Y ALDANA, L. (2014) concluyó lo siguiente:

Es determinado como aquel grupo de ocupaciones, de actividades o hechos más aislados o sucesión de hechos que son trabados, de la duración y de ubicación determinada, hechos debido a algunos medios humanos y a materiales, puestos a la disposición de un comprador personal o uno colectivo, según los procesos, los métodos y los diversos comportamientos que poseen un costo más económico y por consiguiente traen beneficio o las diversas satisfacciones como un elemento de mayor diferenciación.

El grupo de reacciones que tienden a determinar los comportamientos que están orientados a poder saciar al comprador relacionadas con sus propios intereses, en sus expectativas, en sus necesidades y en sus anhelos que originan una secuencia de los procesos para poder saciar una necesidad, llevando a cabo diferentes tipos de funcionalidades que el comprador no desear llevar a cabo y que se dispone a abonar a quien lo reemplace, este alguien entonces examina el cómo saciar, en qué posibilidad, sitio y recursos y con qué personas.

## **Calidad de servicios**

VILLA (2014) concluyó lo siguiente:

La calidad de un servicio siempre debe incluir las propiedades de un producto o de un servicio que podrá permitir que se satisfaga las necesidades del comprador y/o habitante. Es la virtud competitiva más apropiada en la actualidad, debido a que refleja el debido compromiso de los que incorporan una organización que está direccionada a prestar un más óptimo servicio al cliente.

FERRÍN (2010) concluyó lo siguiente:

La organización se maneja en un mercado muy competitivo con diversos oferentes y diversas demandas entre las que se establecen unas colaboraciones de tipo



comercial sujetas al mayor interés en el beneficio propio. Cada mercado tiene sus propias peculiaridades, que resultan muy diferentes, ejemplificando, en el reparto comercial de los artículos de consumo masivo (grandes superficies), que en el de los materiales de creación o que en el de elementos electrónicos de instrumentación para la industria del sector aeronáutica.

### **Componentes de la calidad de servicio**

En el año 2014 EVANS Y LINDSAY encontraron mediciones en peces (...)

Muchas empresas de servicios, como las de aerolíneas, de bancos y de hoteles, poseen diversos procedimientos de calidad que están bien desarrollados. La calidad de servicio puede observarse entonces desde una similitud con la manufactura, gestionar las propiedades de la calidad intangibles es más complejo, ya que principalmente dependen del propio manejo y la conducta del empleado.

### **Las necesidades de los clientes**

BÁRON, L. & SALAMANCA, J. (2015) concluyeron lo siguiente:

Un comprador es un componente bastante fundamental en la compañía debido a que ellos determinan que una compañía logre quedar en el mercado, debido a que al ser el motivo primordial para el manejo de la organización. Por lo cual se hace imprescindible conocer y hacer diversos estudios de mercadeo que nos permitan detectar las verdaderas necesidades de los mismos, para de igual manera producir tácticas que beneficiaran a las empresas, dichos estudios son considerados como la herramienta necesaria para la construcción e introducción de un nuevo producto y que posibilita conocer lo cual los consumidores potenciales y no potenciales anhelan.

### **Servicio al usuario**

BÁRON, L. & SALAMANCA, J. (2015) concluyeron lo siguiente:

Es bastante posible que un sobresaliente servicio al comprador no sirva para indemnizar el que el artículo ofrezca una calidad inferior a la esperada. Empero seguro que un mal servicio al comprador logre anular del todo un producto genial.

## **Información**

VILLA (2014) concluyó que “El comprador requiere conocer los datos y las alternativas accesibles. El comprador además solicita y da su propia valoración de los conocimientos y vivencia profesional de los trabajadores que prestas el servicio”.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo **aplicada**, con un enfoque **cuantitativo**.

##### **Investigación aplicada:**

CARRASCO (2017) nos plantea que:

Para hacer indagaciones aplicadas es primordial disponer del aporte de las teorías científicas, que son ejecutadas por la averiguación elemental y sustantiva.

VALDERRAMA (2016) concluyó que:

Se hallan íntimamente ligada a la averiguación elemental, debido a que es dependiente de sus descubrimientos y aportes teóricos para realizar la solución de inconvenientes, con el objetivo de crear confort en la sociedad.

La presente investigación es de nivel **descriptiva, correlacional y explicativa**.

##### **Descriptivo.**

HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ, BAPTISTA. (2014) encontraron menciones:

Los estudios de este nivel buscan el poder especificar las características, las propiedades y los perfiles de individuos, equipos, sociedades, algunos procesos, objetos o cualquier fenómeno que se someta dentro de un estudio.

##### **Correlacional.**

HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ, BAPTISTA. (2014) encontraron menciones que esta clase de estudios busca como fin el conocer la interacción o nivel de sociedad existente entre 2 o más conceptos, en una muestra o entorno en especial. A veces solamente se examina la interacción entre 2 cambiantes, empero a menudo están en el análisis vínculos entre 3, 4 o más cambiantes.

### **Explicativa.**

VALDERRAMA (2016) concluyó que abarcan más que la simple explicación de fenómenos, así como también del simple establecimiento de las colaboraciones entre los conceptos. Como su nombre señala, su interés se reúne en el poder describir el por qué pasa un fenómeno y en qué tipo de condiciones se plantea, o bien por qué se relacionan 2 o más variables.

### **3.1.2 Diseño de investigación**

El diseño es **no experimental** y **transversal** por el motivo de que no se da ninguna manipulación de las variables de investigación.

#### **No experimental.**

HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ, BAPTISTA. (2014) hacen mención que se puede definir como la averiguación que se hace sin poder manipular deliberadamente las cambiantes. O sea, hablamos de investigaciones en los cuales no se da ningún cambio intencional sobre las cambiantes independientes para ver su impacto real sobre otras cambiantes.

#### **Transversal.**

HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ, BAPTISTA. (2014) hacen mención que las investigaciones de averiguación transversal recolectan los datos necesarios en un determinado momento, dentro de un periodo exclusivo (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Se tiene por objetivo el explicar las cambiantes y el poder examinar su propia incidencia y la interrelación en un tiempo dado.

### 3.2. Operacionalización de las variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medicion
Gestión de Inventarios	Según (Rojas, 2018) concluyo lo próximo: Que la administración de inventarios es el proceso de cuantificar los productos necesarios en la compañía para eso se hace una planeación de ocupaciones después calcular la porción económica de pedido generando los aspectos de reorden de forma que no existirá faltante de productos y de esta forma realizamos un conveniente control de inventarios (p.49).	La gestión de inventarios es aquel proceso que nos permite un buen flujo de materiales, productos y activos en la empresa para tal fin lo podemos medir mediante la planificación de actividades, el punto de reorden y el control de inventarios.	Planificación de actividades	Capacidad	Instrumento: <b>cuestionario</b> Escala de medición: <b>Likert</b> , según Carrasco: es un conjunto que presenta proposiciones positivas mantienen un orden de mayor a menor 1 - Totalmente en desacuerdo 2 - En desacuerdo 3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 - De acuerdo 5 - Totalmente de acuerdo
				Estrategia	
				Demanda	
			Punto de reorden	Almacén	
				Abastecimiento	
				Stock	
			Control de inventarios	Inventario	
				Conteo del inventario	
				Ordenes de pedido	
				Ordenes de despacho	
Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medicion
Calidad de Servicio	Villa (2014) concluyo lo próximo: La calidad de servicio incluye las propiedades de un producto y/o servicio que permiten saciar las necesidades del comprador y/o habitante. Es la verdadera virtud competitiva de una organización actualmente, debido a que refleja el compromiso de quienes unen una organización dirigida a prestar un óptimo servicio al cliente. No obstante, comunmente el concepto “calidad” ha estado asociado al control de la calidad. (p.80).	La calidad de servicio es la percepción que tiene el cliente respecto a la capacidad de respuesta, la seguridad y la confiabilidad que le da la empresa en la satisfacción de sus necesidades.	Capacidad de Respuesta	Rapidez en el trabajo	Instrumento: <b>cuestionario</b> Escala de medición: <b>Likert</b> , según Carrasco: es un conjunto que presenta proposiciones positivas mantienen un orden de mayor a menor 1 - Muy malo 2 - Malo 3 - Regular 4 - Bueno 5 - Muy bueno
				Eficiencia	
				Eficacia	
				Flexibilidad	
			Seguridad	Confianza	
				Cortesía	
				Manejo de Información	
			Confiabilidad	Credibilidad	
				Resolución de problemas	
				Servicio eficiente	
Atención personalizada					

## **Variable: Gestión de inventarios**

Según (ROJAS, 2018) concluyó que la gestión de inventarios es el proceso de cuantificar los productos necesarios en la compañía para eso se hace una idealización de las ocupaciones después poder calcular la porción económica de pedido generando los aspectos de reorden de una forma que no existirá ningún faltante de los productos y de esta forma realizamos un control más conveniente de los inventarios.

## **Dimensiones e Indicadores de la gestión de inventarios**

### **Planificación de actividades.**

Según ROJAS (2018) concluye que:

La planificación y el correcto control de la capacidad que tiene como finalidad el adecuar de manera permanente toda la funcionalidad de la organización en función de aquella alteración de las solicitudes. Esas variaciones que tienden a tener una idónea creciente tendencia y de esta manera una y otra vez o podría ser solo estacional el cual establece aquella necesidad de poder entablar las tácticas más pertinentes para el ajuste conveniente de la capacidad.

### **Capacidad:**

CHASE, JACOBS Y AQUILANO (2006) concluyeron que la **capacidad** se describe como “la facultad para poder tener, el recibir, almacenar o darle cabida”, en un sentido más general en un negocio, se suele por lo tanto el considerar como la cantidad de la producción que un sistema es capaz de poder generar durante un tiempo específico. En el entorno de servicios, esto se referiría al número de consumidores que tienen la posibilidad de atender en medio de las 12 a.m. El concepto capacidad involucra el índice de producción que se puede conseguir.

### **Demanda:**

La demanda es determinada como la interacción multidimensional entre la porción consumida y los componentes que determinan cuánto se consume. No obstante, una vez que hablamos de entablar una representación gráfica de la demanda está

establecido una interacción entre la porción demanda del bien y su costo, dejando los otros componentes constantes.

### **Estrategia:**

VARGAS Y ALDANA (2014) encontraron menciones en:

Acción de extenso y mediano plazo fundamental para conseguir la perspectiva. Medios o senderos escogidos (necesarios) para conseguir posiciones futuras favorables (metas), con interacción a otros participantes en definido mercado.

ALTEZ (2017) concluyó lo siguiente:

Es por medio de las tácticas que una organización puede sostenerse en la era y puede actuar de manera más eficaz frente a las fuerzas externas, al mitigar más grandes peligros, o aprovechar las oportunidades que se van presentando. Así mismo, con las tácticas una compañía puede superar sus debilidades o usar sus fortalezas para afrontar las amenazas del ámbito organizacional.

### **Punto de reorden.**

HEIZER Y RENDER (2008) encontraron menciones en que:

En otros términos, suponen que una compañía lanzará algún pedido una vez que el grado de inventario de uno de sus artículos ya definido llegue a agotarse, y por otro lado que se recibirá el pedido velozmente. Por consiguiente, la elección acerca del instante atinado para poder cursar un pedido se puede expresar más comúnmente en términos de un pedido (PP), que es el grado de inventario llegado al cual se debería cursar un nuevo pedido.

### **Almacén.**

CAMPO, HERVÁS, REVILLA () concluyeron que:

Para arrimar el producto a partir de los puntos de vista de la construcción a los de consumo existe la gran necesidad de una buena red logística de repartición. Sin una buena organización de los mismos, una compañía no va a poder poner sus productos debidamente en el mercado justo y una vez que lo requieren.

SUAREZ (2012) concluyó que:

La formulación de una efectiva política de inventario para un almacén es dependiente de la propia información relacionado a los tiempos de anticipo, disponibilidad de los materiales, las tendencias en costos y en los materiales de compras.

### **Abastecimiento:**

Es aquel conjunto de las actividades que dejen identificar y adquirir bienes y los servicios que una organización requiere para su operación y ser así más eficiente, ya sea de fuentes entre internas o también fuentes externas. Dentro del propio proceso de suministro se poseen las próximas ocupaciones: Cálculo de las necesidades, Compra o compra, Obtención, Almacenamiento, Despacho o repartición, Control de stocks, Implementación de desechos.

GestioPolis.com Experto. (2001, marzo 23).

### **Stock:**

FERRÍN (2010) concluyó lo siguiente:

Es el grupo de los productos ya almacenados que se encuentran esperando su posterior disposición, que posibilita el poder surtir de una manera regular a los consumidores, sin imponerles las ocurrentes discontinuidades que ello lleva consigo como la construcción o los retrasos ocasionales en las entregas de parte de proveedores.

### **Inventario:**

HEIZER Y RENDER (2008) encontraron menciones en que:

Las estrategias que son más eficaces de un inventario deben ser “justo a tiempo”, y no “por si acaso” (just in time y no just in case). El inventario justo a tiempo es el mínimo inventario primordial para conservar funcionando un sistema perfecto. El recuadro sobre Dirección de producción en acción titulado “Intentemos el inventario cero” indica que se puede lograr. (p. 258).



## **Control de inventarios**

MORA (2012) concluyó lo próximo:

El control de inventarios tiene interacción con la parte operacional de los inventarios, o sea, cada una de esas prácticas que se poseen presente en el momento de guardar el producto. Entre otras se hallan: como se debería hacer el conteo de inventario, cada cuanto se debería hacer, como tienen que ser los registros en el funcionamiento de inventarios (entradas, salidas, fechas, lotes), como se tienen que situar las ordenes de pedido, las directivas de despacho, como hacer la inspección de directivas de recibo, como afirmar un conveniente almacenamiento.

WALLER Y TERRY (2017) encontraron menciones en:

En el control de inventarios, enfrentamos una cierta incertidumbre en la demanda, a lo largo entrega y, en ocasiones, en el intervalo de revisión. Cuando colocamos un tipo de pedido, si se eleva la demanda, lo que podría dejar que se agote el inventario antes de que llegue al correspondiente inventario.

### **Conteo de inventario.**

El investigador PÉREZ (2012) concluyó que “Se usan diversos procedimientos para decidir las porciones físicas de un inventario que principalmente requieren de un equipo de trabajo para hacer más preciso y confiable el conteo”.

### **Ordenes de Pedido.**

DELGADO (2019) concluyo que “Es el archivo donde permanecen registrados los productos que se aspiran mercar, porciones, costos y forma de pago. Este archivo tendrá que guardarse correctamente ya que en el punto 9 va a servir para el control en la recepción de productos”.

### **Ordenes de despacho.**

El propósito primordial de una orden es informar de forma descriptiva la mercancía despachada por almacén, así como además el ordenar al almacén las entregas de mercancías para la comercialización a los consumidores.

## **Variable: Calidad de servicios**

VILLA (2014) concluyó lo siguiente:

La calidad de servicio implica a las propiedades de un debido producto y/o de un servicio que permiten saciar las necesidades del comprador y/o habitante. Siendo la verdadera virtud competitiva, actualmente, debido a que refleja el mayor compromiso de quienes unen una organización dirigida a prestar un óptimo servicio al cliente.

### **Dimensiones de la calidad de servicio**

#### **Capacidad de respuesta.**

DRUCKER (1990). Lo definen como La función de contestación conceptualizada por Drucker es la reacción para ayudar a los consumidores brindando un servicio veloz y cumpliendo la era referente a los compromisos que se pactaron con la organización.

La función de contestación se aplica en la relación entre comprador y la organización, la cual se basa en que el comprador solicita un servicio, producto o cualquier tipo de información y esto debería ser respondido en un periodo definido.

- Velocidad en el trabajo
- Eficiencia
- Eficacia
- Flexibilidad

#### **Seguridad.**

BITNER Y ZEITHAML (2002), señalan que es “el entendimiento y la cortesía de los trabajadores, y de la función dentro de la organización y sus empleados para poder inspirar buena voluntad y una confianza mayor”.

- Confianza
- Cortesía
- Manejo de información

- Credibilidad

### **Confiabilidad**

BITNER Y ZEITHAML (2002), concluyeron que es “aquella capacidad para poder consumir la promesa del servicio de una forma segura y más estricta. En sentido más extenso, la fiabilidad supone que la compañía cumpla con sus promesas”

- Resolución de problemas
- Servicio eficiente
- Atención personalizada

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Es aquel grupo de recursos totales pertenecientes al entorno espacial donde se lleva a cabo el estudio". (CARRASCO, 2017)

La población está conformada por los trabajadores y por clientes a los cuales se les ofrece servicios con un total de 59 personas involucradas.

#### **3.3.2. Muestra**

En la investigación utiliza una muestra probabilística.

CARRASCO (2017) nos dice:

Es una sección o un fragmento más representativo de modo poblacional, cuyas propiedades fundamentales son las poder ser objetiva y el reflejo fiel de aquella, de tal manera que los resultados alcanzados en la muestra logren poder se generalizados a todos los recursos que componen esa población.

#### **Muestras probabilísticas.**

HERNANDEZ, FERNANDEZ, BAPTISTA (2015) concluyó qué en las muestras de tipo probabilísticas, todos los recursos poblacionales poseen probabilidad similar de poder ser elegidos y serán los que se obtienen explicando las propiedades poblacionales y la magnitud de la muestra, y mediante una selección de modo aleatoria de las unidades de muestreo y análisis.

Se obtuvo el tamaño muestral para estimar una proporción – población finita con la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{\varepsilon^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Total de la población

Z = Nivel de la confianza

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

e = Es el error del muestreo que puede oscilar entre 5% a 10%

$$n = \frac{59 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(59 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 27$$

En la presente investigación tendremos una muestra de 27 encuestados entre clientes y personal de la empresa, dando a recolectar 27 cuestionarios en total.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

CARRASCO (2017) concluyó que:

Que son vistas como herramientas de tipo procedimentales y como estratégicas que suponen un anterior entendimiento en relación a su mayor beneficio y su empleabilidad, de tal forma que elegir las resulte una labor mucho más simple para el propio investigador.

Valderrama S. (2016) nos dice que “Se usan estas técnicas de recolección de datos”:

#### **Fuentes primarias:**

Observación: consiste en aquel registro de modo sistemático, que es válido y más confiable de los comportamientos y de las situaciones ya observables a través de un conjunto de las dimensiones e indicadores.

Encuestas: son cuestionarios que se utilizan para poder medir los niveles de conocimientos y la escala de actitudes.

### **Fuentes secundarias:**

Fichajes, revistas, diarios, datos estadísticos y periódicos.

La técnica que se usará será el cuestionario para ambas variables de estudio.

### **2.1.1. Confiabilidad del instrumento**

CARRASCO (2017) concluyó que:

La fiabilidad es la cualidad de una herramienta de medición, que le posibilita el obtener los mismos resultados, al poder aplicarse una u otras veces a la misma muestra de individuos en diferentes tiempos. Donde los términos que son claves en la identifican son: consistente, estable, predecible y objetivo.

Tabla 2 - Análisis de Fiabilidad

#### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	27	100,0

Tabla 3 - Estadísticos de Fiabilidad

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	30

La investigación nos ofrece una confiabilidad de 0.935 de Alfa de Cronbach, lo que nos indica el cuadro es que se encuentra en la magnitud “fuerte confiabilidad” debido a que llega a superar 0.75 de rango.

### **2.1.2. Validez del instrumento**

CARRASCO (2017) concluyó que:

Este atributo de las herramientas de indagación se apoya en que dichos miden con objetividad, exactitud, autenticidad y veracidad eso que se quiere medir de la propia variable o cambiantes en análisis. Expresándolo en términos más concretos tenemos la posibilidad de mencionar que una herramienta es válida una vez que mide lo cual debería medir, o sea, una vez que nos posibilita sustraer datos que preconcebidamente requerimos conocer.

Se puede ver que hay 3 tipos de validez:

#### **Validez de contenido.**

CARRASCO (2017) nos dice que es la evaluación correcta del instrumento de averiguación en relación a la debida coherencia, autenticidad, secuencias del propio contenido (variables, indicadores e índices), de eso que se mide, nos brinda el conocer si en el hecho de la preparación de dicho instrumento se ha considerado los temas y los subtemas que comprende a la variable en un análisis, o sea, si el instrumento o la pregunta indagan sobre todo lo que es necesario saber.

#### **Validez de criterio.**

CARRASCO (2017) concluyó que “se establece comparando a los resultados conseguidos con las herramientas que fueron diseñados, con los resultados ya estandarizados de otras pruebas que son consideradas óptimas”.

#### **Validez de constructo.**

CARRASCO (2017) nos dice:

Los constructos como grupo de cambiantes, categorías, y de conceptos, en un entorno de tipo teórico científico necesitan del investigador, que los pueda dominar y que conozca de manera plena para que las herramientas sean diseñadas de manera correcta, y que los resultados puedan presentar una validez de constructo haciéndolo de utilidad a las correspondientes conclusiones y resultados finales.

En el desarrollo de esta tesis, para su grado de validez se procedió a validar los instrumentos mediante la validación de juicio de los expertos, en este caso se obtuvo a tres expertos de la universidad César Vallejo.

EXPERTO	RESULTADO
MGRT. Montoya Cárdenas, Gustavo Adolfo	Aplicable
MGRT. Rodríguez, Lino	Aplicable
DR. Díaz Dumont, Jorge Rafael	Aplicable

### 2.1.3. Instrumentos de la recolección de datos

CARRASCO (2017) concluyó que las herramientas de averiguación cumplen papeles bastante relevantes en la recogida de datos, y se usan de acuerdo con la naturaleza y propiedades del problema y la intencionalidad del objetivo de averiguación. Ciertos autores lo denominan artefactos de observación, otros, aparatos de medición.

Se usará el cuestionario como instrumento para la recolección de datos.

#### Cuestionario.

HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ, BAPTISTA. (2014) hacen mención que los formularios se aplican en encuestas de toda clase (para calificar el funcionamiento de un régimen, para conocer las necesidades de hábitat de futuros consumidores de casas y el poder evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos tipos de inconvenientes como puede ser la inseguridad).

### 3.4.2. Métodos de análisis de datos

El método para el análisis de datos se dio utilizando el programa SPSS versión 26.

Una vez que se codificaron los datos, se procedió a transferirlos a una matriz, y es guardado en un archivo y en el “limpiando” los errores, se procede al análisis respectivo.

HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ, BAPTISTA. (2014) encontraron menciones:



Actualmente, la exploración cuantitativa de los datos se desarrolla por PC u ordenador. La investigación de los datos se efectúa directamente sobre la matriz de los datos usando un programa estadístico.

HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ, BAPTISTA (2014). Como primer paso es el poder elegir el programa de análisis de datos, el segundo paso es explorar los datos obtenidos en la recolección, el tercer paso es analizar de una manera descriptiva los datos por cada variable, el cuarto paso es visualizar los datos por cada variable, el quinto paso es evaluar la confiabilidad, validez y objetividad de los instrumentos de medición utilizados, el sexto es analizar e interpretar por medio de pruebas estadísticas a las hipótesis (análisis inferencial), el séptimo paso es realizar los análisis adicionales y por último es preparar a los resultados para poder presentarlos.

Posteriormente se utilizó la prueba de tipo no paramétrica de correlación Rho de Spearman en el programa SPSS 26. Para el análisis de modo estadístico se considerará significativa una probabilidad de  $p < 0.05$

Para identificar el coeficiente de la correlación según Rho de Spearman se utilizó como criterios lo que se aprecia en la tabla 4.

Tabla 4 - Criterios de Rho de Spearman

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
-0.75 = Correlación negativa considerable.
-0.50 = Correlación negativa media.
-0.25 = Correlación negativa débil.
-0.10 = Correlación negativa muy débil.
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación positiva muy débil.
+0.25 = Correlación positiva débil.
+0.50 = Correlación positiva media.
+0.75 = Correlación positiva considerable.
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 = <i>Correlación positiva perfecta</i> ("A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y", de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

Fuente: Hernández, Sampieri (2014).

### 3.5. Aspectos éticos.

Se sustentó en los principios de la ética, ya que los datos que se presenta fueron dados de la misma empresa de la oficina de Gestión humana, se toma en cuenta

el consentimiento de las personas involucradas al realizar el cuestionario que se le entrega, se respeta todos los datos que nos proporciona la empresa, así como también se avisa a la empresa que se está realizando un cuestionario al área de almacén y a los clientes de la empresa, la información que sustenta esta investigación fueron sacados de libros nacionales e internacionales así como también información de tesis aprobadas a nivel nacional y tesis internacionales.

### **3.6. Situación actual de la empresa GPEM S.A.C.**

La empresa Gestión de Procesos Eficientes de Mantenimiento S.A.C. conocida como GPEM S.A.C. a nombre del señor John Fredy Domínguez Arias identificado con Ruc. 20566384826, se encuentra ubicada en la Avenida Los Incas S/N altura de la cuadra 4 en Comas, departamento de Lima y viene brindando sus servicios ya más de 5 años.

#### **¿Quiénes somos?**

GPEM SAC, Gestión de Procesos Eficientes de Mantenimiento.

Somos una empresa que se especializa en gestión de mantenimiento vehicular y de equipos, alquiler de grupos electrógenos, importación y reacondicionamiento de equipos usados, reparación de latonería y pintura y distribución de repuestos para equipos pesados. Estamos comprometidos con la prevención del covid 19, por lo que trabajamos con los estándares de seguridad solicitado por la normatividad.

Tenemos experiencia y las certificaciones de taller autorizado Cummins y Service Dealer Allison Transmissions (diagnostico, mantenimiento, reparación y venta de componentes).

Hemos sido reconocidos por ABE como buenos empleadores, dado el compromiso y la responsabilidad en el bienestar y cumplimiento legal con nuestros colaboradores.

Entre nuestros clientes están: Lima Airport Partners, Servicios aeroportuarios andinos S.A., Lima Bus Internacional, International Camiones del Perú, Geocyan y Lima Vías Express.

## **¿Cómo lo hacemos?**

Nuestro enfoque es ser una empresa dinámica y comprometida que tiene experiencia en la planeación y ejecución de modelos de Gestión de activos, lo que nos permite brindar soluciones integrales en los diferentes servicios que prestamos.

Cumplimos con los estándares y protocolos de prevención y toma de acciones ante el Covid 19 (Corona virus), lo cual nos permite asegurar a nuestros clientes un servicio limpio y Bio-seguro.

### **Nuestra Visión**

Ser una empresa líder de gestión de activos en el 2020, siendo reconocida por ser un aliado estratégico innovador para compañías cuya razón de ser es la explotación de una línea de negocio o de un servicio (buses, trenes, aviones, minas, infraestructura).

### **Nuestra Misión**

Ser un aliado estratégico en la gestión de activos dentro de operaciones de transporte tomando para ello como pilares las condiciones de operación, los contratos existentes, los requerimientos de nuestros clientes, partiendo de las recomendaciones de mantenimiento del fabricante, la experiencia y conocimiento en mantenimiento de flotas de buses, buscando mejoramiento del rendimiento del activo a través del establecimiento de su ciclo de vida. Todo soportado en el desarrollo, talento y bienestar de las personas de nuestra empresa, la aplicación de tecnologías de punta en gestión y el manejo de la información.

### **Nuestro Objetivo**

Ser un verdadero apoyo, en el Desarrollo de Sinergias y Generación de Valor Agregado para sus clientes, con lo que busca construir Alianzas Estratégicas que le permita generar un ambiente de trabajo coordinado y eficiente.

## **CONFIABILIDAD**

- Retroalimentamos el plan de mantenimiento.

- Cumplimos con la totalidad de las actividades por rutinas.
- Disminución de fallas a través de análisis constante.
- 100% Buses entregados a tiempo.
- Mantenemos los buses de reten disponibles.
- Diagnosticamos de manera oportuna para que no se acumulen los buses con novedades.

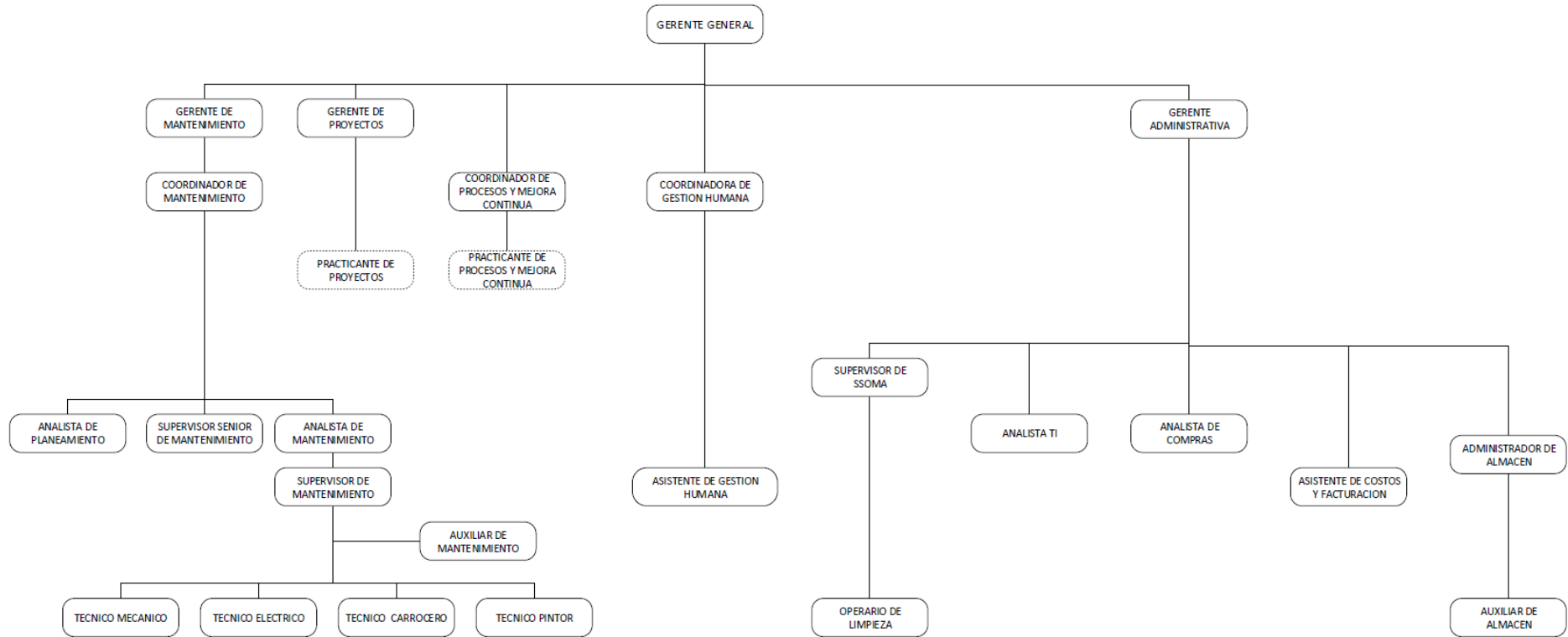
## **DISPONIBILIDAD**

- Trabajamos para evitar accidentes de trabajo.
- Trabajamos con la premisa de la seguridad y cuidado al colaborador.
- Preservamos los activos del Cliente.

## **SEGURIDAD**

- Trabajamos para evitar accidentes de trabajo.
- Trabajamos con la premisa de la seguridad y cuidado al colaborador.
- Preservamos los activos del Cliente.

Figura 3 - Organigrama de GPEM S.A.C.



Fuente: Empresa GPEM S.A.C.

## **SERVICIOS QUE OFRECEMOS**

### **GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE FLOTAS Y EQUIPOS**

GPEM brinda servicios de gestión de activos basados en los mantenimientos preventivos, correctivos, análisis de fallas, diagnósticos, escaneo electrónico, configuración remota y overhaul de grupos de todas las marcas en todos los rangos de potencia.

### **CONOCE NUESTROS PLANES**

La Gestión de Mantenimiento de flotas y equipos requiere experiencia en la Gestión técnica y administrativa, para lograr a través de una inversión inteligente mantener los estándares e indicadores que requieran los contratos.

GPEM SAC es un aliado para su Gestión, pregúntenos por:

### **CONECTA-TE**

- Controle parámetro de conducción y fallas.
- Realizamos el seguimiento de su flota mientras opera.

### **MANTIENE-TE**

- Mantenga al día su plan de mantenimiento y corrija sus fallas de manera oportuna.
- Realizamos las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, que le permite mantener la disponibilidad y contabilidad en su flota.

### **REPARA-TE**

- Repare y realice Overhaul con los mejores estándares técnicos.
- Realizamos reparaciones según estándares en: motor, transmisión, diferencial, alternadores, arrancadores, turbos, etc.

## **REALIZAMOS LA PLANEACIÓN QUE PERMITE GESTIONAR EL CICLO DE VIDA DEL ACTIVO**

- Planeación y programación de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo.
- Análisis de los factores operacionales que pueden incidir en los rendimientos y vidas útiles.
- Análisis de causalidad de fallas
- Evaluación diagnóstico y reparación de componentes: motor, transmisión, diferenciales, válvulas, turbo.
- Actividades de chapa y pintura, reparación por accidentes y siniestros.
- Control y seguimiento a las garantías con 100% de trazabilidad.

## **SOMOS SERVICE DEALER ALLISON TRANSMISSION**

### **Servicio oportuno**

Contamos con el conocimiento técnico especializado, equipos de diagnóstico y herramientas para las Transmisiones Allison.

- Respaldo de Allison Transmission.
- Soporte técnico especializado, información, análisis y diagnóstico.
- Técnicos certificados por Allison Transmission a nivel mundial.
- Herramientas especiales y electrónicas de diagnóstico.
- Experiencia en análisis de aceite.
- Mantenimiento preventivo y correctivo y Overhaul.

### **Repuestos disponibles**

- Disponibilidad de repuestos.
- Orientación técnica para la selección correcta de repuestos.
- Kits de mantenimiento preventivo.
- Aceite aprobado por fabrica.

*Tabla 5 - Aplicaciones de Transmisiones Allison*

APLICACIONES PROFESIONALES	MODELOS
AGRICULTURA	1000/2000 SERIES™
AUTOCARES	3000 SERIES™
CONSTRUCCIÓN	4000 SERIES™
VEHÍCULOS MILITARES	5000/6000 SERIES™
DISTRIBUCIÓN	8000 SERIES™
ENERGÍA	9000 SERIES™
BOMBEROS Y SERVICIOS DE EMERGENCIAS	TORQMATIC® SERIES
MINERIA	H 40/50 EP™ SERIES
SERVICIOS PÚBLICOS Y MUNICIPALES	X200 SERIES™
SERVICIOS PORTUARIOS	X1100 SERIES™
RECOGIDA DE RESIDUOS	
AUTOCARAVANAS	
TRANSPORTE ESCOLAR	
SERIE ESPECIALIZADA	
TRACTOCAMIONES	
AUTOBUSES INTERURBANOS Y URBANOS	

Fuente: Empresa GPEM S.A.C.

## ¿Quién es Allison?

Allison Transmission es el fabricante más conocido a nivel mundial de las transmisiones automáticas totalmente para los vehículos de tipo comerciales de servicio mediano y de servicio pesado, siendo líder en sistemas de propulsión híbridos eléctricos para autobuses de tipo urbano. Su compromiso es proporcionar las soluciones de propulsión más confiables y valiosas del mundo para permitir que nuestros clientes trabajen de manera más eficiente.

## El líder

- 13 líneas de productos de transmisión.
- Más de 100 modelos de transmisión diferentes.
- Compatible con más de 500 combinaciones de marcas, modelos y clasificaciones de motores.
- Utilizado en más de 2500 configuraciones de vehículos.
- Trabajando en más de 100 países.



- Más de 7 millones de transmisiones producidas.

## **IMPORTACIÓN Y EL ACONDICIONAMIENTO DE EQUIPOS USADOS**

Importar equipos y realizar su acondicionamiento es una buena opción en la adquisición de activos. Montacargas, dollys, equipos aeroportuarios y maquinaria en general.

La importación de maquinaria pesada al Perú es posible si es considerada de producción y desarrollo. No hay hasta el momento restricciones de antigüedad y recorrido, ni año de fabricación. Lo cual es un buen escenario para las adquisiciones.

Tenemos la experiencia y el soporte técnico para hacer rentable su inversión. Encontramos los equipos que requiere o podemos importar y acondicionar los equipo que usted ya tiene como opciones.

Realizamos también la importación de repuestos y partes, según lo requiera el acondicionamiento o lo requiera el cliente.

## **MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA**

En GPEM SAC entendemos la importancia del mantenimiento de la infraestructura utilizada por las empresas, este genera la reducción de accidentes y reparaciones urgentes, la prolongación del estado de conservación y vida útil de los activos, así como una inversión más racional del presupuesto y la compra ordenada de repuestos e insumos.

Sabemos que la calidad de las actividades nace desde la adecuada planeación de la ejecución y de la preparación de las áreas a intervenir, así como del correcto diagnóstico de la falla, por ello consideramos en la empresa GPEM que el mantenimiento de infraestructura debe basarse en la Gestión de Activos, lo cual permite el análisis y seguimiento del estado y comportamiento del activo a mantener.

## **LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN**

- Somos especialistas en limpieza e imagen de activo. La primera imagen, la más importante.
- Limpieza automotriz en vehículos livianos y pesados.
- Limpieza de maquinaria y equipos.
- Limpieza de bienes muebles e inmuebles

## **ENERGÍA**

GPEM SAC brinda soluciones de energía para los sectores de la industria, minería, construcción, equipos auxiliares marinos y offshore; atendemos necesidades estándares y específicas de acuerdo a su necesidad.

Contamos con área de servicio especializada las 24 horas del día los 365 días del año, con disponibilidad de repuestos e insumos para lograr la mayor confiabilidad, disponibilidad y óptimo costo. Trabajamos con las más reconocidas marcas del mercado donde destaca Cummins Power Generation entre otras.

Ponemos a su disposición:

- Grupos Electrónicos Diesel y Gas Natural.
- Alquiler de Grupos Electrónicos.
- Servicio de Mantenimiento y Diagnóstico.
- Fabricación de Tableros.
- Monitoreo remoto, telemetría y GPS.

Suministramos y realizamos la instalación de grupos electrónicos a través de la venta consultiva de las marcas principales existentes en el mercado, con estándares muy altos de calidad y de una garantía postventa que por ende asegura el retorno de su propia inversión a medida de las propias necesidades del cliente.

*Figura 4 - Características del Grupo Electrónico*

**Características de nuestros equipos:**

GENERADORES	RÉGIMEN PRIME O STAND BY
MARCA	CUMMINS
POTENCIA	135KW
MODELO	C135 D6
MOTOR	CUMMINS 6BTAA5.9-G6
CONTROLADOR	PC1.2
ALTERNADOR	STAMFORD UC22

Fuente: Empresa GPEM S.A.C.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo

Se presentan las siguientes tablas descriptivas y sus respectivas interpretaciones en base a los resultados que se obtuvieron del cuestionario.

##### Variable Gestión de Inventarios

Tabla 6 – Distribución de frecuencia de la variable Gestión de Inventarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	3,7	3,7
	Regular	17	63,0	66,7
	Buena	9	33,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia

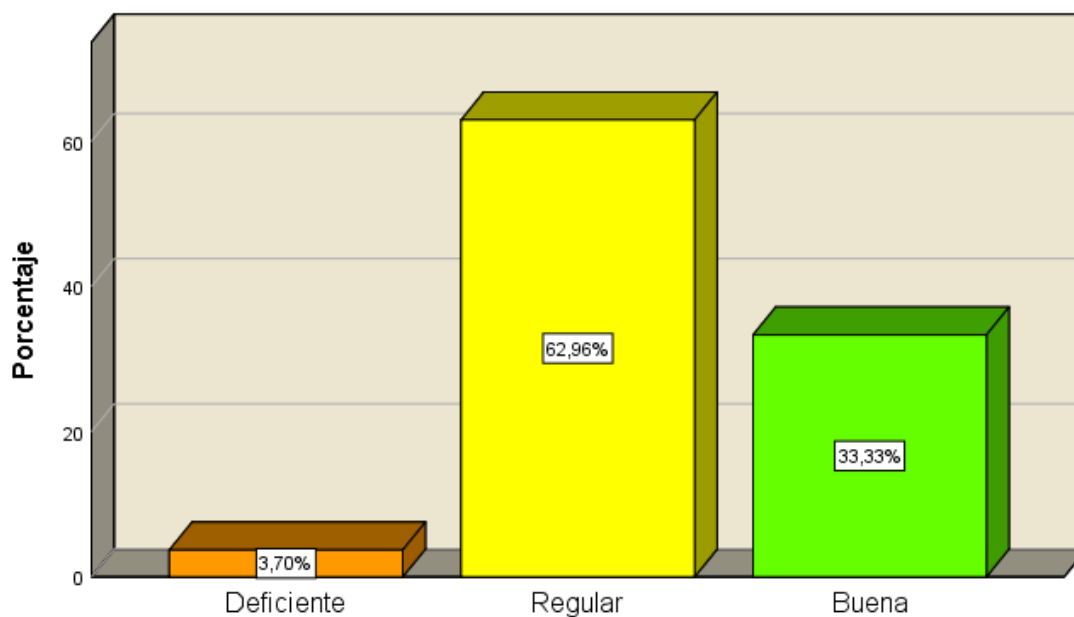


Figura 5 – Distribución porcentual por niveles según Gestión de Inventarios

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 6 y figura 5, se aprecian los niveles y las frecuencias de los trabajadores en el almacén de la empresa GPEM S.A.C. en donde se visualiza que 3.70%

considera que la gestión de inventarios es deficiente, el 62.96% afirmaron que es Regular, el 33.33% afirmaron que es buena.

Tabla 7 - Distribución de frecuencia de la dimensión Planificación de actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	18,5	18,5	18,5
	Regular	16	59,3	59,3	77,8
	Bueno	6	22,2	22,2	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

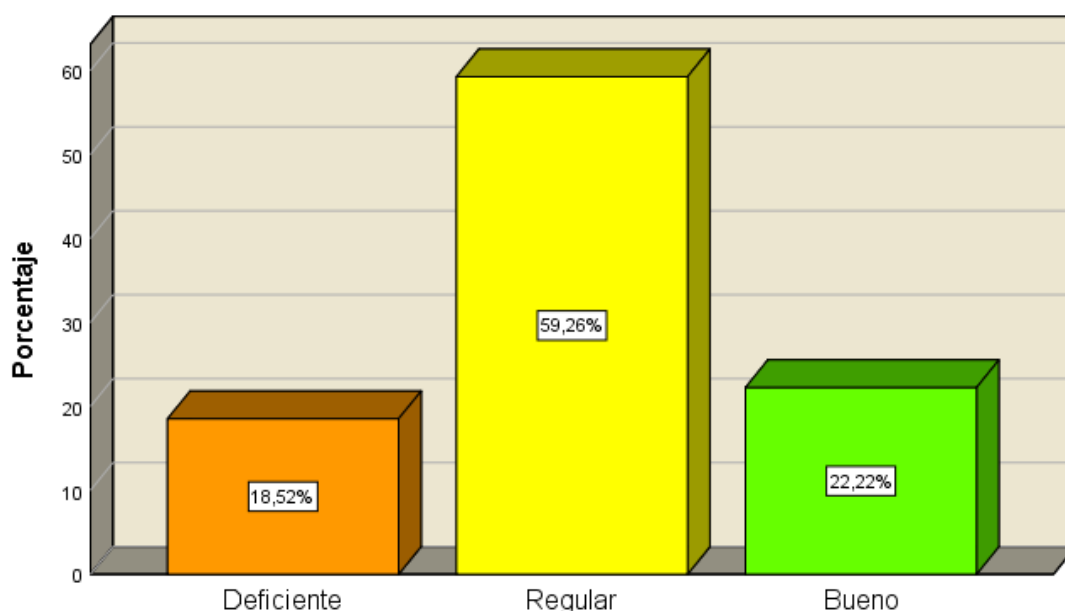


Figura 6 - Distribución porcentual por niveles de la dimensión Planificación de actividades

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 7 y figura 6, se aprecian los niveles y frecuencias de los trabajadores en el almacén de la empresa GPEM S.A.C. en donde se visualiza que 18.52% considera que la planificación de actividades es deficiente, el 59.26% afirmaron que es Regular, el 22.22% afirmaron que es buena.

Tabla 8 - Distribución de frecuencia de la dimensión Punto de Reorden

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	7,4	7,4	7,4
	Regular	17	63,0	63,0	70,4
	Buena	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

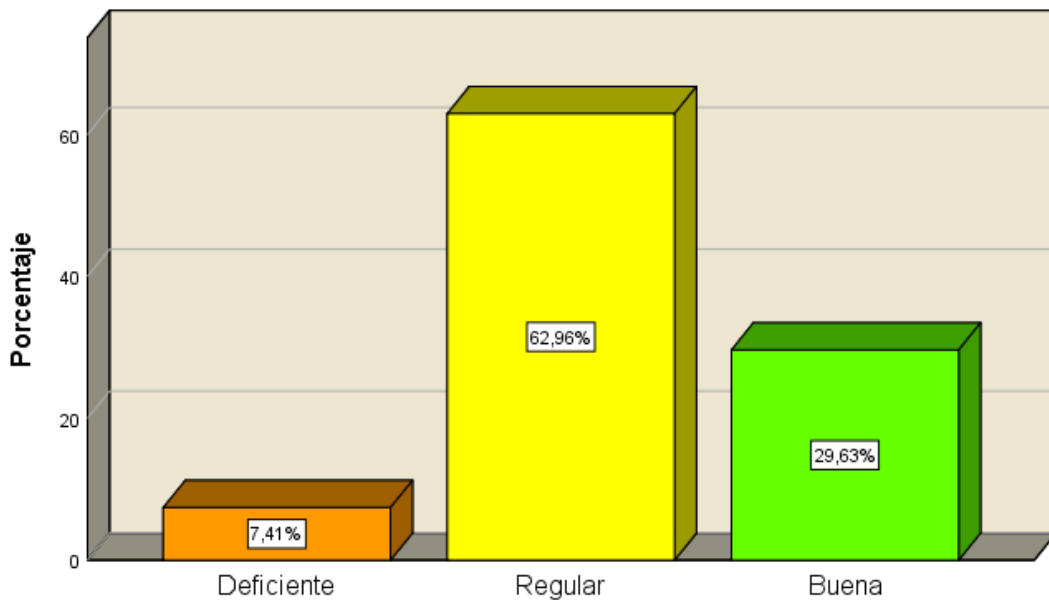


Figura 7 - Distribución porcentual por niveles de la dimensión Punto de Reorden

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 8 y figura 7, se aprecian los niveles y frecuencias de los trabajadores en el almacén de la empresa GPEM S.A.C. en donde se visualiza que 7.41% considera que el punto de reorden es deficiente, el 62.96% afirmaron que es Regular, el 29.63% afirmaron que es buena.

Tabla 9 - Distribución de frecuencia de la dimensión Control de Inventarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	13	48,1	48,1	48,1
	Buena	14	51,9	51,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

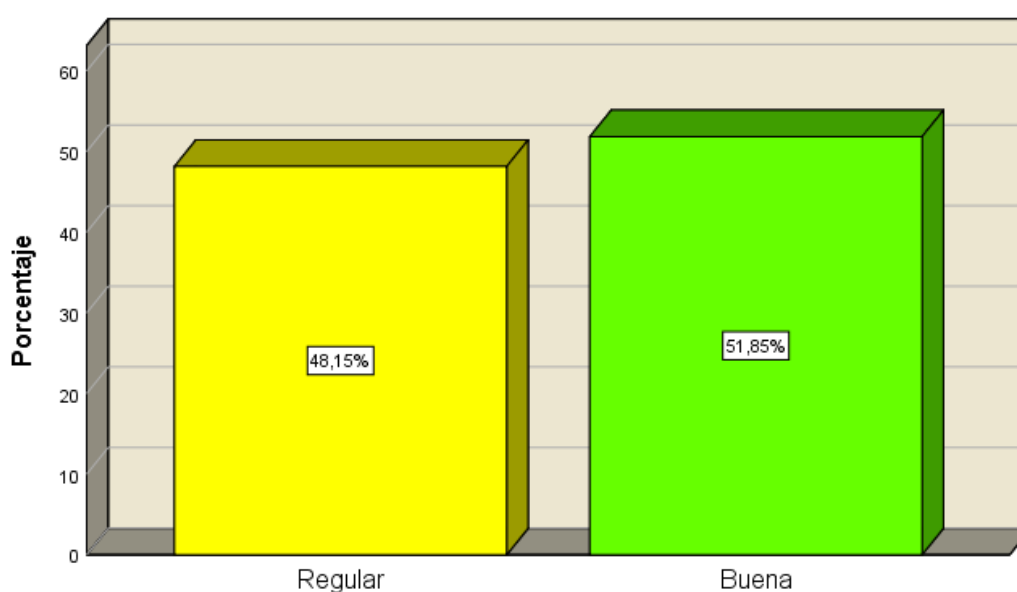


Figura 8 - Distribución porcentual por niveles de la dimensión Control de Inventarios

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 9 y figura 8, se aprecian los niveles y frecuencias de los trabajadores en el almacén de la empresa GPEM S.A.C. en donde se visualiza que 48.15% considera que el control de inventarios es regular, el 51.85% afirmaron que es buena.

## Variable Calidad de servicios

Tabla 10 – Distribución de frecuencia de la variable Calidad de Servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	11,1	11,1	11,1
	Regular	15	55,6	55,6	66,7
	Buena	9	33,3	33,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

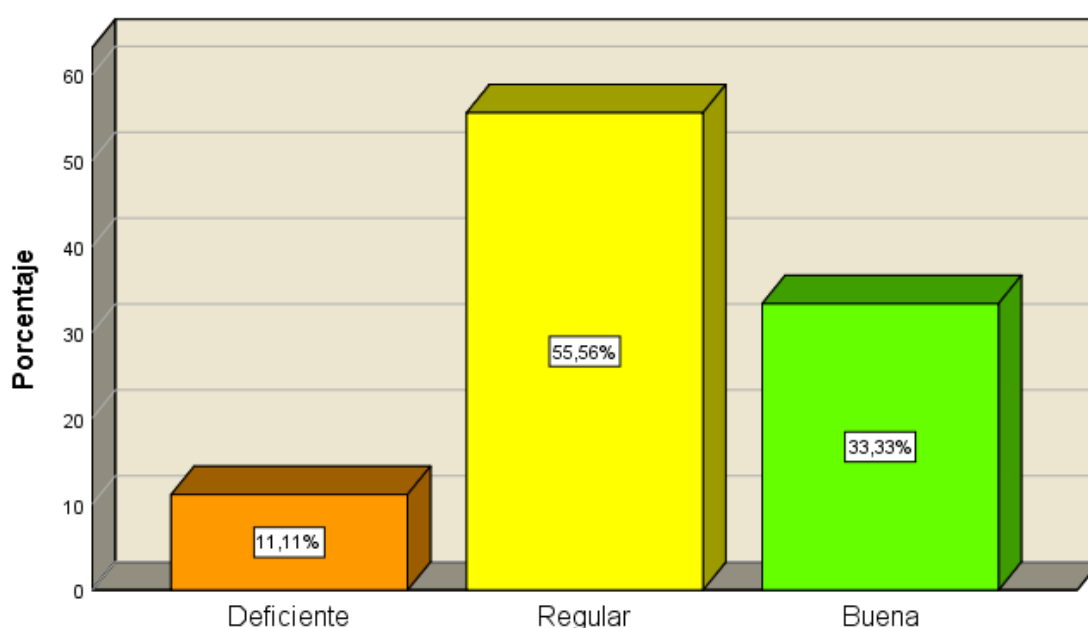


Figura 9 - Distribución porcentual por niveles según Calidad de Servicios

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 10 y figura 9, se aprecian los niveles y frecuencias de los trabajadores de la empresa GPEM S.A.C. y clientes de la empresa en donde se visualiza que 11.11% considera que la calidad de servicio es deficiente, el 55.56% afirmaron que es Regular, el 33.33% afirmaron que es buena.



Tabla 11 – Distribución de frecuencia de la dimensión Capacidad de Respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	11,1	11,1	11,1
	Regular	18	66,7	66,7	77,8
	Buena	6	22,2	22,2	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

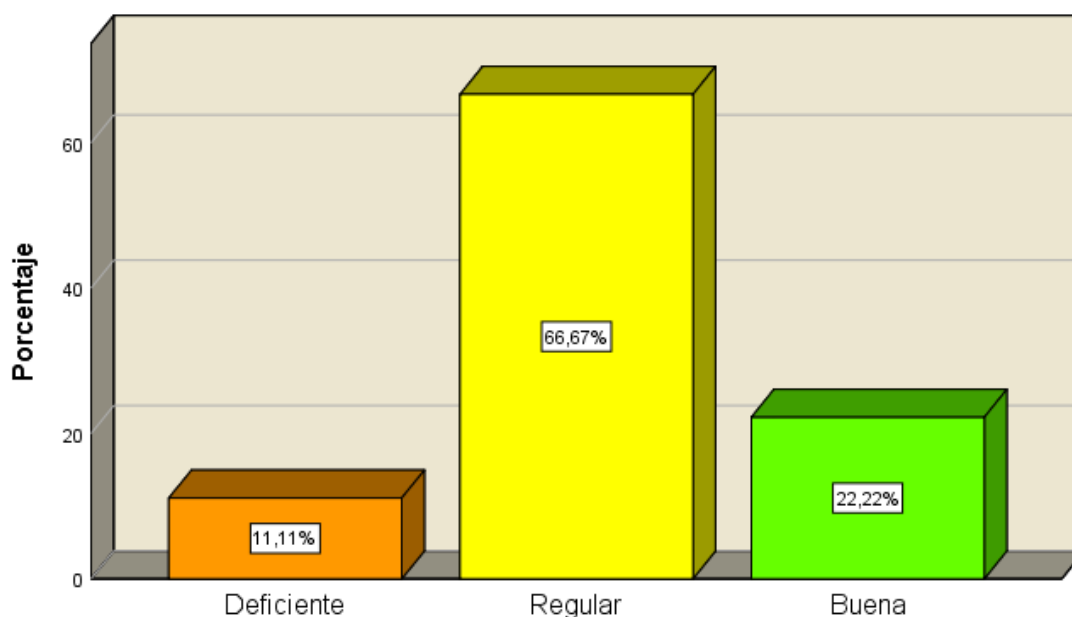


Figura 10 – Distribución porcentual por niveles según Capacidad de Respuesta

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 11 y figura 10, se aprecian los niveles y frecuencias de trabajadores de la empresa GPEM S.A.C. y clientes de la empresa en donde se visualiza que 11.11% considera que la capacidad de respuesta es deficiente, el 66.67% afirmaron que es Regular, el 22.22% afirmaron que es buena.

Tabla 12 - Distribución de frecuencia de la dimensión Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	11,1	11,1	11,1
	Regular	14	51,9	51,9	63,0
	Buena	10	37,0	37,0	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

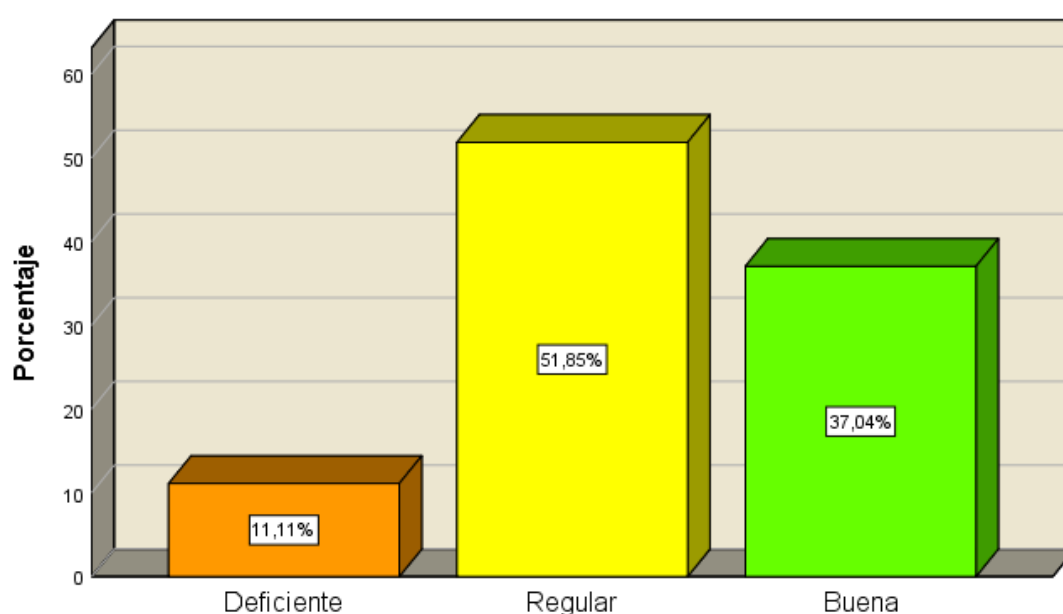


Figura 11 - Distribución porcentual por niveles según Seguridad

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 12 y figura 11, se aprecian los niveles y frecuencias de trabajadores de la empresa GPEM S.A.C. y clientes de la empresa en donde se visualiza que 11.11% considera que la seguridad es deficiente, el 51.85% afirmaron que es Regular, el 37.04% afirmaron que es buena.

Tabla 13 - Distribución de frecuencia de la dimensión Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente	1	3,7	3,7	3,7
	Deficiente	2	7,4	7,4	11,1
	Regular	15	55,6	55,6	66,7
	Buena	9	33,3	33,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

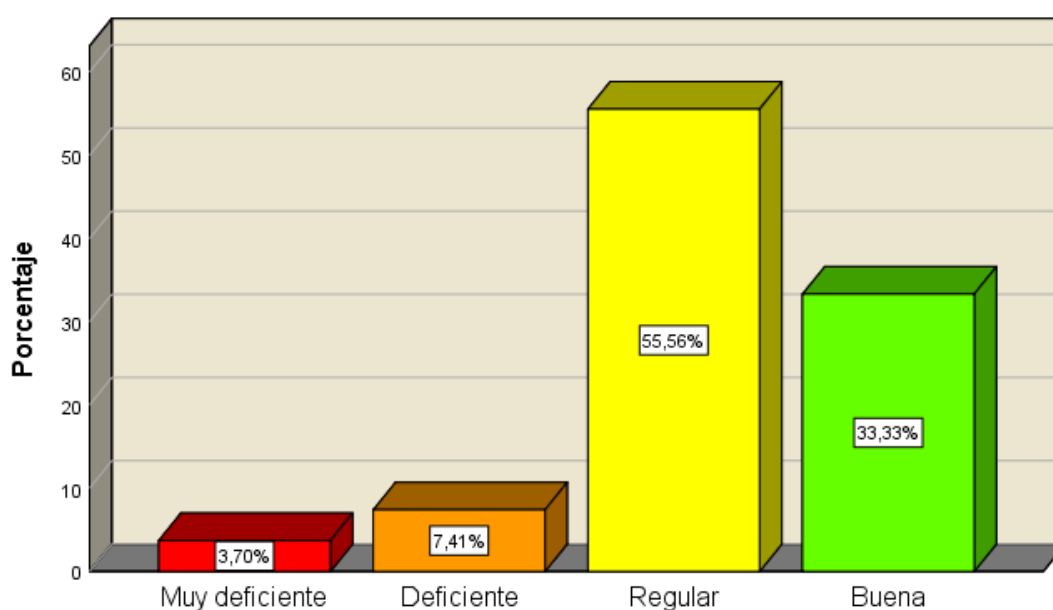


Figura 12 - Distribución porcentual por niveles según Confiabilidad

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 13 y figura 12, se aprecian los niveles y frecuencias de trabajadores de la empresa GPEM S.A.C. y clientes de la empresa en donde se visualiza que 3.70% considera que la confiabilidad es muy deficiente, el 7.41% afirmaron que es deficiente, el 55.56% afirmaron que es regular y el 33.33% de los encuestados afirmaron que es buena.

## Prueba de Hipótesis

Para iniciar el análisis inferencial es necesario conocer el comportamiento de los datos de las variables y sus dimensiones por lo que, y en la razón de que el tamaño de cada serie es 27, es decir muestras pequeñas, utilizaremos entonces el análisis de la prueba de normalidad con el modelo de Shapiro Wilk.

Reglas de decisión:

Si  $P \text{ valor} < 0.05$ , la serie es no paramétrica.

Si  $P \text{ valor} \geq 0.05$ , la serie es paramétrica.

Tabla 14 - Análisis de normalidad de variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Inventarios	,374	27	,000	,708	27	,000
Calidad de Servicios	,302	27	,000	,780	27	,000
Capacidad de respuesta	,354	27	,000	,746	27	,000
Seguridad	,283	27	,000	,782	27	,000
Confiabilidad	,290	27	,000	,781	27	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 14 de la columna referida a la significancia de Shapiro Wilk se puede constatar que todos los valores son menores a 0.05, por consiguiente, según la regla de decisión el comportamiento de la serie de datos tanto de la variable como de las dimensiones sujetas a análisis tiene un comportamiento no paramétrico; por lo que a fin de efectuar el análisis inferencial o contrastación de hipótesis se utilizará el estadígrafo de Spearman.

## Prueba de hipótesis general

*La gestión de inventarios sostiene relación con la calidad de los servicios de la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021.*

Formulación de la hipótesis (Ho) o investigación (Hi).

Ho: La gestión de inventarios no sostiene relación con la calidad de los servicios de la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021.

Hi: La gestión de inventarios sostiene relación con la calidad de los servicios de la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021.

Dado que los datos de ambas variables están medidas en escala ordinal se asume un comportamiento no paramétrico por lo que es recomendable utilizar un estadígrafo para variables no paramétricas y ordinales en razón se procederá con Rho de Spearman.

Reglas de decisión:

Si P valor  $\geq 0.05$ , se acepta la hipótesis nula

Si P valor  $< 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula

Tabla 15 - Correlación no paramétrica, Rho de Spearman, según la hipótesis general

			Gestión de Inventarios	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión de Inventarios	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,396*</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,041</b>
		N	27	27
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,396*	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	27	27

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 15 se puede observar que el P valor es 0.041, menor a 0.05; por consiguiente, según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que señala, la gestión de inventarios sostiene relación con la calidad de los servicios de la empresa GPEM S.A.C., Lima 2021. Así mismo, siendo el coeficiente de correlación Rho igual 0.396, y de acuerdo a lo indicado en la tabla 4 existe una correlación positiva media débil.

## Prueba de Hipótesis Específicas

### Hipótesis específica N°1

*La gestión de inventarios sostiene relación con la capacidad de respuesta en la empresa GPEM SAC, Lima 2021.*

Formulación de la hipótesis (Ho) o investigación (Hi).

Ho: La gestión de inventarios no sostiene relación con la capacidad de respuesta en la empresa GPEM SAC, Lima 2021.

Hi: La gestión de inventarios sostiene relación con la capacidad de respuesta en la empresa GPEM SAC, Lima 2021.

Dado que los datos de la variable y la dimensión están medidas en escala ordinal se asume un comportamiento no paramétrico por lo que es recomendable utilizar un estadígrafo para la variable y la dimensión no paramétricas y ordinales en razón se procederá con Rho de Spearman.

Reglas de decisión:

Si P valor  $\geq 0.05$ , se acepta la hipótesis nula

Si P valor  $< 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula

Tabla 16 - Correlación no paramétrica, Rho de Spearman, según la hipótesis específica N°1

		Gestión de inventario	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión de inventario	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,463*
		N	27
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,463*
		Sig. (bilateral)	,015
		N	27

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 16 se puede observar que el P valor es 0.015, menor a 0.05; por consiguiente, según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que señala, la gestión de inventarios sostiene relación con la capacidad de respuesta en la empresa GPEM SAC, Lima 2021. Así mismo, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual 0.463, y de acuerdo a lo indicado en la tabla 4 existe una correlación positiva media débil.

### Hipótesis específica N°2

*La gestión de inventarios sostiene relación con la seguridad en la empresa GPEM SAC, Lima 2021.*

Formulación de la hipótesis (Ho) o investigación (Hi).

Ho: La gestión de inventarios no sostiene relación con la seguridad en la empresa GPEM SAC, Lima 2021.

Hi: La gestión de inventarios sostiene relación con la seguridad en la empresa GPEM SAC, Lima 2021.

Reglas de decisión:

Si P valor  $\geq$  0.05, se acepta la hipótesis nula

Si P valor  $<$  0.05, se rechaza la hipótesis nula

Tabla 17 - Correlación no paramétrica, Rho de Spearman, según la hipótesis específica N°2

			Gestión de Inventarios	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión de Inventarios	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,374</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,054</b>
		N	27	27
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,374	1,000
		Sig. (bilateral)	,054	.
		N	27	27

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 17 se puede observar que la significancia bilateral es igual a 0.054 siendo este valor mayor a 0.05 se debería aceptar la hipótesis nula, pero como el coeficiente de Rho Spearman es 0.374 hay evidente incoherencia en el resultado por tal razón recurrimos a los valores críticos de Rho de Spearman, siendo el valor crítico 0.382 para una muestra igual 27, y siendo la regla de decisión:

Si  $R$  calculado  $\leq$  que  $R$  crítico se rechaza hipótesis nula.

Dado que  $R$  calculado es 0.374 y  $R$  valor crítico es 0.382 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica, la gestión de inventarios sostiene relación con la seguridad en la empresa GPEM SAC, Lima 2021.

Por otro lado, dado que el  $R$  calculado o significancia es 0.374 y de acuerdo a lo establecido en la tabla 4 existe una relación positiva débil entre la gestión de inventarios y la seguridad.

### **Hipótesis específica N°3**

*La gestión de inventarios sostiene relación con la confiabilidad en la empresa GPEM SAC, Lima 2021.*

Formulación de la hipótesis ( $H_0$ ) o investigación ( $H_1$ ).

$H_0$ : La gestión de inventarios no sostiene relación con la confiabilidad en la empresa GPEM SAC, Lima 2021.

$H_1$ : La gestión de inventarios sostiene relación con la confiabilidad en la empresa GPEM SAC, Lima 2021.

Dado que los datos de la variable y la dimensión están medidas en escala ordinal se asume un comportamiento no paramétrico por lo que es recomendable utilizar un estadígrafo para la variable y la dimensión no paramétricas y ordinales en razón se procederá con Rho de Spearman.

Reglas de decisión:

Si  $P$  valor  $\geq$  0.05, se acepta la hipótesis nula



Si  $P$  valor  $< 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula

Tabla 18 - Correlación no paramétrica, Rho de Spearman, según la hipótesis específica N°3

			Gestión de Inventarios	Confiabilidad
Rho de Spearman	Gestión de Inventarios	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,208</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,297</b>
		N	27	27
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,208	1,000
		Sig. (bilateral)	,297	.
		N	27	27

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 18 se puede observar que la significancia bilateral es igual a 0.297 siendo este valor mayor a 0.05 se debería aceptar la hipótesis nula, pero como el coeficiente de Rho Spearman es 0.208 hay evidente incoherencia en el resultado por tal razón recurrimos a los valores críticos de Rho de Spearman, siendo el valor crítico 0.382 para una muestra igual 27, y siendo la regla de decisión:

Si  $R$  calculado  $\leq$  que  $R$  crítico se rechaza hipótesis nula.

Dado que  $R$  calculado es 0.208 y  $R$  valor crítico es 0.382 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica, la gestión de inventarios sostiene relación con la confiabilidad en la empresa GPEM SAC, Lima 2021.

Por otro lado, dado que el  $R$  calculado o significancia es 0.208 y de acuerdo a lo establecido en la tabla 4 existe una relación positiva débil entre la gestión de inventarios y la confiabilidad.

## V. DISCUSIÓN

El estudio de la investigación se realizó por medio del análisis de tipo estadístico con la finalidad de poder determinar si existe relación entre la gestión de inventarios y la calidad de servicios en la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021.

### **El objetivo general:**

Respecto al objetivo principal que se refiere a determinar si la gestión de inventarios sostiene relación con la calidad de servicios y mediante el análisis de la prueba de Rho de Spearman por el cual se demuestra la relación existente entre ambas variables, ya que se pudo obtener un nivel de significancia menor a 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.396 que demuestra una correlación positiva débil.

Este hallazgo concuerda con Salvatierra (2018) que en su investigación gestión de inventarios para la mejora de la calidad de servicios en Signia Logistic mide ambas variables debido a que los últimos meses en la empresa empezaban a rotar constantemente el personal que estaba a cargo, por lo que en consecuencia los productos no estaban siendo ubicados en los almacenes correspondientes, no había materiales ni equipos y además el espacio para transitar era limitado también; lo cual Salvatierra nos dice que tiene una fiabilidad mejorada que desempeña un 98.5% a 100%.

### **El primer objetivo específico:**

Determinar la relación entre la gestión de inventarios y la capacidad de respuesta en la empresa GPEM S.A.C. por medio del análisis de Rho de Spearman se demuestra la existencia de relación entre la variable y la dimensión, ya que se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.463 que demuestra una correlación positiva débil.

Según con Veramendi y Zaravia (2019) manifiestan cercana concordancia en su tesis plantea “Aplicación de la gestión de inventarios para mejorar la calidad de servicio en el almacén de una curtiembre, Ate – 2019” lo cual con el paso del tiempo, la demanda de los cueros aumento para esta empresa lo cual generó que sus procesos sean afectados ya que no había un control de sus productos causando problemas así generando demoras y no saber explicar al cliente que fue lo que sucedió con su entrega entonces los autores nos señala que si aplicamos un buen uso de registro y control de productos se podrá mantener de manera eficiente el inventario y así poder responder al cliente y según los resultado que se obtuvieron en su investigación debido a que en su análisis de normalidad en la capacidad de respuesta antes obtuvo una significancia de 0.070 y en el análisis de normalidad de la capacidad de respuesta después obtuvo una significancia de 0.980, después de la prueba T Student que se aplicó a la capacidad de respuesta antes y a la capacidad de respuesta después se obtuvo como resultado 0.000 por esta, está de acuerdo que la aplicación de la gestión de inventarios mejora la capacidad de respuesta a la entrega de pedido de la curtiembre.

### **El segundo objetivo específico:**

Respecto al segundo objetivo específico que se refiere a la correlación de la gestión de inventarios y la seguridad en la empresa GPEM S.A.C. mediante el análisis de Rho de Spearman se demuestra la existencia de relación entre la variable y la dimensión, usando los valores críticos de Rho de Spearman, debido a que existe incoherencia entre los resultados ya que nos dice que la significancia es de 0.054 y el coeficiente de correlación es de 0.374; ya que concurrimos a los valores críticos decimos que el coeficiente de correlación crítico es de 0.382 para una muestra igual de 27; de acuerdo a lo establecido existe una relación positiva débil.

Según Matsumoto (2014) en su artículo Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad de servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto nos dice que la dimensión seguridad tiene un análisis de alfa de Cronbach de 0.706 lo cual nos indica que tiene una confiabilidad moderada y una de sus propuestas es que es necesario que todos los trabajadores conozcan los productos que tienen para que este modo pueda responder al cliente con rapidez y seguridad.

### **El tercer objetivo específico:**

Respecto al tercer objetivo específico que se refiere a la correlación de la gestión de inventarios y la confiabilidad en la empresa GPEM S.A.C. mediante el análisis de correlación Rho de Spearman se demuestra la existencia de relación entre la variable y la dimensión, usando los valores críticos de Rho de Spearman, debido a que existe incoherencia entre los resultados ya que nos dice que la significancia es de 0.297 y el coeficiente de correlación es de 0.208; ya que comparamos con los valores críticos decimos que el coeficiente de correlación crítico es de 0.382 para una muestra igual de 27; de acuerdo a lo establecido existe una relación positiva débil.

Este hallazgo concuerda con Zapata (2016), en su estudio Gestión de inventarios para mejorar la calidad de servicio en la empresa ITN S.A., Chorrillos, Lima 2016. Lo cual nos indica que en efectivo la gestión de inventario mejora la confiabilidad de la empresa en un 21% según sus resultados obtenidos nos indica que su relación entre su variable de estudio y su dimensión tienen una relación directa.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se cumplió con el objetivo general que se determinó que la gestión de inventarios sostiene relación con la calidad de servicios en la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021, dando como resultado una correlación de 0.396 lo cual en nuestra tabla 4 nos indica que es una correlación positiva media débil, por ello se concluye que una buena atención a los clientes y usuarios nos permitirá ganar la confianza de cada uno de ellos y poder tener un cliente leal a la empresa, lo cual nos será tener una virtud competitiva ya que nos refleja el compromiso que tenemos con el cliente.
2. Se cumplió con el objetivo específico número uno que se determinó que la gestión de inventarios sostiene relación con la capacidad de respuesta en la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021, dando como resultado una correlación de 0.463 lo cual en la tabla 4 nos indica que es una correlación positiva débil, por ello se concluye que, por la falta de capacitación en los trabajadores del almacén y los obstáculos que hay en el almacén hacen que la atención sea ineficiente e ineficaz.
3. Se cumplió con el objetivo específico número dos que determinó que la gestión de inventarios sostiene relación con la seguridad en la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021, dando como resultado una correlación de 0.374 lo cual en la tabla 4 nos indica que es una correlación positiva débil, pero se observó una significancia de 0.054 hay evidente incoherencia en el resultado por eso se recurrió a los valores críticos de Spearman, siendo el valor crítico 0.382 para una muestra de 27, entonces se demostró que existe relación entre la gestión de inventarios y la seguridad, por ello se concluyó que la falta de información de los repuestos que comercializa la empresa no es brindada a los trabajadores del almacén, por ende el personal desconoce de dichos repuestos.
4. Se cumplió con el objetivo específico número tres que determinó que la gestión de inventarios sostiene relación con la confiabilidad en la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021, dando como resultado una correlación de 0.208 lo cual en la tabla 4 nos indica que es una correlación positiva débil, pero se observó una significancia de 0.297 hay evidente incoherencia en el resultado

por eso se recurrió a los valores críticos de Spearman, siendo el valor crítico 0.382 para una muestra de 27, entonces se demostró que existe relación entre la gestión de inventarios y la confiabilidad, por ello se concluyó que los trabajadores de la empresa no resuelven los problemas de manera autónoma, sino que requieren de un permiso para realizar alguna actividad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Después de analizar los resultados de la presente investigación se recomienda que la empresa GPEM S.A.C. implementar varias capacitaciones sobre atención al cliente, así como también capacitaciones de los repuestos nuevos que van a llegar y llevar un control de las capacitaciones brindadas al trabajador de la empresa.

Planificar los inventarios con dos meses de anticipación y pasar la información al área de almacén para que se hagan las respectivas recepciones de los repuestos y poder ubicar el repuesto requerido y así evitar la acumulación de productos en los pasadizo u área principal del almacén como se visualiza en los anexos, crear un sistema de organización de los repuestos nuevos, implementar las 5's en el área de almacén.

Incentivar a los trabajadores con talleres para que puedan desarrollar la confianza y cortesía y tengan un buen manejo de la información y así dar credibilidad a lo que van a responder a los clientes y otros trabajadores del área de mantenimiento.

Implementar un sistema standard de calidad para poder medir los servicios de manera óptima.



## REFERENCIAS

### Referencias Libros

Cegarra, Jorge. (2012). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de santos.

Evans, J. & Lindsay, W. (2015). *Administración y control de la calidad*. Mexico: CENGAGE LEARNING.

Ferrín, Arturo. *Gestión de stocks*. Editorial fundación confemental. 2010.

Gonzales, A. (2018). *Un modelo de gestión de inventarios basado en estrategia competitiva*. Doi:

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052020000100133&lang=en#B2](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052020000100133&lang=en#B2)

Guatzozón, M., Canto, A., & Pereyra, A. (2018). *Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México*. Doi: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v28n1/0718-3305-ingeniare-28-01-120.pdf>

Heizer, J. & Render, B. (2008). *Dirección de la producción y de operaciones*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial interamericana.

[http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion\\_empresas/logistica/unidad\\_3/DM.pdf](http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/logistica/unidad_3/DM.pdf)

Mejías Acosta, Agustín, Godoy Durán, Elvis, Piña Padilla, Rosana *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento*. Compendio [en línea]. 2018, 21 (40), [fecha de Consulta 14 de Marzo de 2021]. ISSN: 1317-6099. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>

Matsumoto Nishizawa, Reina *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto.*

PERSPECTIVAS [en línea]. 2014, (34), 181-209[fecha de Consulta 13 de Junio de 2021]. ISSN: 1994-3733. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>

Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* Lima: Editorial San Marcos.

Vargas, E. & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio.* Colombia: ECOE.

Velasco S., J. (2011). *Gestión de la calidad.* Madrid: PIRAMIDE.

Veritas, Bureau. 2011. *Logística integral.* Segunda edición. España. Editorial fundación confemental.

Vidal, Carlos. *Fundamentos de control y gestión de inventarios.* Programa editorial. 2011.

Villa, J. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios.* España: PROFIT.

Waller, M. & Esper, T. (2017). *Administración de inventario.* México: PEARSON.

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. (2002). *Marketing de Servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa.* (Segunda ed.). México D.F.: Mc Graw – Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V

## **Referencias tesis**

ALZATE y BOADA (2017). *Rutas de soluciones para la gestión de inventarios en pymes del sector retail que comercialicen productos de alto volumen, con miras a respaldar su crecimiento en ventas.*

ARIAS (2017). *Medición del nivel de la calidad en el servicio en la empresa Mantaro Casa Mac S.A.C. 2017.* Tesis de Administración, 2017. Universidad Continental. Huancayo, Perú.

- BARCA y GUTIÉRREZ (2017). *propuesta de mejora de la gestión de inventarios para reducir costos operativos del almacén KOMATSU en el proyecto especial CHAVIMOCHIC*, Tesis de Ingeniería Industrial, 2017, Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- CARHUARICRA y TRAVEZAÑO (2019), *Gestión de Inventario en la empresa Promax Perú S.A.C para incrementar la calidad de servicio en Ate, 2019*. Tesis de Ingeniería Industrial, 2019, Universidad Cesar Vallejo, lima, Perú.
- CORDOVA (2018). *Calidad de servicio y captación de clientes en el mercado Señor de los Milagros, Ventanilla, Callao 2018*. Tesis de Administración, 2018. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú
- INTRIAGO y MENDOZA (2017). *Aplicación de modelo SERVQUAL para potencializar la calidad de servicio en el Disney-Park, Quito*, Tesis de Ingeniería Comercial, 2017, Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- JARA y VELASCO (2019). *Mejora de la gestión de inventarios para reducir los costos logísticos de la empresa EFAMIN S.A.C. – Trujillo 2019*, Tesis de Ingeniería Industrial, 2019, Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.
- MOROCHO y PLAZA (2017). *Influencia de la calidad de servicio de transporte en la rentabilidad de la empresa. Utilizando la técnica Servqual, caso de estudio Transfrosur Cia. Ltda.*, Tesis de Ingeniería Comercial, 2017, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- MUÑOZ (2018). *Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018*. Tesis de Administración. 2018. Universidad Norbert Wiener. Lima. Perú.
- NAVARRO (2017). *Logística de distribución y su relación con la calidad del servicio de Serbalazo Empresa de Servicio Generales S.A.C. en el año 2016*. Tesis De Ingeniería Industrial, 2017, Universidad Continental, Huancayo, Perú.

- NAVARRO, MEJIA y CHEDID (2017). *Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro*. 2017. Chile.
- ORDOÑEZ (2017) *Estudio de la gestión de inventarios en la distribuidora DISCOR E.I.R.L aplicando el modelo SCOR*, Tesis de Administración de empresas, 2017, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- PARCO (2018). *Gestión de inventarios para la mejora de la Productividad en el almacén de productos terminados en la empresa CIPSA, Ate*, 2018. Tesis de Ingeniería Industrial, 2018, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- ROJAS (2018). *Gestión de inventarios y rentabilidad en el área de logística de la empresa red salud del norte S.A.C. Huacho – Huaura*, 2018, Tesis de Ingeniería Industrial, 2018. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú
- SALVATIERRA (2018). *Gestión de inventarios para la mejora de calidad de Servicio en el operador logístico SIGNIA LOGÍSTICS S.A., Santa Anita*, 2018, Tesis de Ingeniería Industrial, 2018, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- SOLIBELLA (2016). *Evaluación de la calidad del servicio prestado por la empresa Termocuplas Valencia S.A.*, Tesis de Ingeniería Industrial, 2016, Universidad de Carabobo, Venezuela.
- TORRES y CARTOLIN (2018). *La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016*. Tesis de Administración. 2018. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Perú.
- VERAMENDI y ZARAVIA (2019). *Aplicación de la Gestión de Inventarios para mejorar la calidad de servicio en el almacén de una curtiembre. Ate*, 2019. Tesis de Ingeniería Industrial, 2019, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

ZAPATA (2016). *Gestión de inventarios para mejorar la calidad de servicio en la empresa ITN S.A., Chorrillos, Lima; 2016*. Tesis de Ingeniería Empresarial, 2016, Universidad Cesar Vallejo, Lima; Perú.

[http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion\\_empresas/logistica/unidad\\_3/DM.pdf](http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/logistica/unidad_3/DM.pdf)

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-log%C3%ADstica-de-cargas-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Una-agenda-para-mejorar-su-desempe%C3%B1o.pdf>

<https://deconceptos.com/general/abastecimiento>

<https://formatode.com/para/formato-de-orden-de-752.php>

Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/que-es-abastecimiento/>

## ANEXOS

**Anexo 01: Matriz de consistencia**

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN	PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA
Gestión de inventarios y la Calidad de servicio de la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021	<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS ALTERNA</b>	<b>VARIABLE X</b>	<b>POBLACIÓN</b>
	<b>P.G.</b> ¿De qué manera la gestión de inventarios sostiene relación en la calidad de servicios de la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021?	<b>O.E.</b> Determinar si la gestión de inventarios sostiene relación con la calidad de servicios de la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021.	<b>H.A.</b> La gestión de inventarios sostiene relación con la calidad de los servicios de la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021.	<b>GESTION DE INVENTARIOS</b>	La población está conformada por la empresa y los clientes de la misma.
			<b>HIPÓTESIS NULA</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>MUESTRA</b>
			<b>H.0.</b> La gestión de inventarios no sostiene relación con la calidad de los servicios de la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021.	<b>D.1.-</b> Planificación de actividades. <b>D.2.-</b> Punto de reorden. <b>D.3.-</b> Control de inventarios.	Se utilizo una fórmula para halla la muestra "población finita", la cual esta conformada por 59 personas entre
	<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b>		

	<b>P.E.1.</b> ¿De qué manera la gestión de inventarios sostiene relación con la capacidad de respuesta en la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021?	<b>O.E.1.</b> Determinar si la gestión de inventarios sostiene relación con la capacidad de respuesta en la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021.	<b>H.E.1.</b> La gestión de inventarios sostiene relación con la capacidad de respuesta en la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021.		trabajadores y clientes.
	<b>P.E.2.</b> ¿De qué manera la gestión de inventarios sostiene relación con la seguridad en la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021?	<b>O.E.2.</b> Determinar si la gestión de inventarios sostiene relación con la seguridad en la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021.	<b>H.E.2.</b> La gestión de inventarios sostiene relación con la seguridad en la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021.	<b>VARIABLE Y</b>	<b>METODOLOGIA</b>
	<b>P.E.3.</b> ¿De qué manera la gestión de inventarios sostiene relación con la confiabilidad en la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021?	<b>O.E.3.</b> Determinar si la gestión de inventarios sostiene relación con la confiabilidad en la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021.	<b>H.E.3.</b> La gestión de inventarios sostiene relación con la confiabilidad en la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021.	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño no experimental</li> <li>• Correlacional Descriptiva</li> <li>• Transversal</li> <li>• Cuantitativa</li> </ul>
				<b>DIMENSIONES</b>	
				<b>D.1.-</b> Capacidad de respuesta. <b>D.2.-</b> Seguridad. <b>D.3.-</b> Confiabilidad.	

## Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medicion
Gestión de Inventarios	Según (Rojas, 2018) concluyo lo próximo: Que la administración de inventarios es el proceso de cuantificar los productos necesarios en la compañía para eso se hace una planeación de ocupaciones después calcular la porción económica de pedido generando los aspectos de reorden de forma que no existirá faltante de productos y de esta forma realizamos un conveniente control de inventarios (p.49).	La gestión de inventarios es aquel proceso que nos permite un buen flujo de materiales, productos y activos en la empresa para tal fin lo podemos medir mediante la planificación de actividades, el punto de reorden y el control de inventarios.	Planificación de actividades	Capacidad	Instrumento: <b>questionario</b> Escala de medición: <b>Likert</b> , según Carrasco: es un conjunto que presenta proposiciones positivas mantienen un orden de mayor a menor 1 - Totalmente en desacuerdo 2 - En desacuerdo 3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 - De acuerdo 5 - Totalmente de acuerdo
				Estrategia	
				Demanda	
			Punto de reorden	Almacén	
				Abastecimiento	
				Stock	
			Control de inventarios	Inventario	
				Conteo del inventario	
				Ordenes de pedido	
				Ordenes de despacho	
Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medicion
Calidad de Servicio	Villa (2014) concluyo lo próximo: La calidad de servicio incluye las propiedades de un producto y/o servicio que permiten saciar las necesidades del comprador y/o habitante. Es la verdadera virtud competitiva de una organización actualmente, debido a que refleja el compromiso de quienes unen una organización dirigida a prestar un óptimo servicio al cliente. No obstante, comunmente el concepto “calidad” ha estado asociado al control de la calidad. (p.80).	La calidad de servicio es la percepción que tiene el cliente respecto a la capacidad de respuesta, la seguridad y la confiabilidad que le da la empresa en la satisfacción de sus necesidades.	Capacidad de Respuesta	Rapidez en el trabajo	Instrumento: <b>questionario</b> Escala de medición: <b>Likert</b> , según Carrasco: es un conjunto que presenta proposiciones positivas mantienen un orden de mayor a menor 1 - Muy malo 2 - Malo 3 - Regular 4 - Bueno 5 - Muy bueno
				Eficiencia	
				Eficacia	
				Flexibilidad	
			Seguridad	Confianza	
				Cortesía	
				Manejo de Información	
			Confiabilidad	Credibilidad	
				Resolución de problemas	
				Servicio eficiente	
Atención personalizada					



## Anexo 03: Instrumentos

### FORMATO DE INSTRUMENTO

#### CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA GPEM SAC, LIMA, 2021

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la tercera fase (medición) del estudio de la Gestión de inventarios.

Tener en cuenta que su opinión nos servirá y la vez nos permitirá mejorar la gestión de inventarios y la calidad de servicios.

El cuestionario es anónimo y confidencial bajo los siguientes parámetros:

- Es importante responder en forma sincera y enfocando su atención en lo que actualmente ocurre en nuestra institución dentro de los últimos seis meses.
- Llenar el cuestionario con un bolígrafo teniendo en cuenta que se tiene una sola opción para marcar por cada una de las preguntas-
- Deben responder todas las preguntas.
- Responder ubicándose en una de las opciones que se presentan marcando con una X lo que Ud. Percibe dentro del ambiente institucional

A continuación, le presentamos un Ejemplo para para el respectivo llenado

“¿El Director de Personal de GPEM SAC está disponible cuando se le requiere?”

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Totalmente en Desacuerdo <b>(TED)</b>	En Desacuerdo <b>(ED)</b>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo <b>(NDA)</b>	De acuerdo <b>(DA)</b>	Totalmente de acuerdo <b>(TDA)</b>

## CUESTIONARIO:

### GESTIÓN DE INVENTARIOS DEL ÁREA DE ALMACÉN

ORGANIZACIÓN: GPEM SAC

ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>PLANIFICACION DE ACTIVIDADES</b>					
1. ¿El almacén tiene la capacidad suficiente de almacenar todos los repuestos que adquieran la empresa GPEM SAC?					
2. ¿Está de acuerdo que en la planificación de actividades del almacén emplean estrategias para optimizar?					
3. ¿La demanda de los repuestos que solicita la empresa GPEM SAC trabaja conjunto a la demanda solicitada por el cliente?					
<b>PUNTO DE REORDEN</b>					
4. ¿Está de acuerdo que manteniendo un almacén completamente ordenado usted podrá movilizarse con mayor facilidad?					
5. ¿Es óptimo el sistema de registro de las entradas y salidas de los repuestos que maneja el almacén?					
6. ¿Considera usted que el registro del manejo de inventarios nos permite obtener un buen análisis en el abastecimiento del inventario?					
7. ¿La entrega de los repuestos que solicita el cliente es inmediata?					
8. ¿El stock que maneja el almacén es suficiente para atender las órdenes de pedido?					
9. ¿Usted cree que el almacén debería custodiar un inventario de seguridad?					
<b>CONTROL DE INVENTARIOS</b>					
10. ¿Está de acuerdo en que el conteo de inventario es el proceso más importante del almacén?					
11. ¿Cree usted que las órdenes de pedidos se deben avisar con anticipación y así poder preparar el pedido?					
12. ¿Las órdenes de pedidos de los repuestos que solicita el cliente es inmediata?					
13. ¿Considera usted que las ordenes de despacho se deben entregar a tiempo?					

**FORMATO DE INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA EMPRESA GPEM**  
**SAC, LIMA, 2021**

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la tercera fase (medición) del estudio de La calidad de servicios.

Tener en cuenta que su opinión nos servirá y la vez nos permitirá mejorar la gestión de inventarios y la calidad de servicios.

El cuestionario es anónimo y confidencial bajo los siguientes parámetros:

- Es importante responder en forma sincera y enfocando su atención en lo que actualmente ocurre en nuestra institución dentro de los últimos seis meses.
- Llenar el cuestionario con un bolígrafo teniendo en cuenta que se tiene una sola opción para marcar por cada una de las preguntas-
- Deben responder todas las preguntas.
- Responder ubicándose en una de las opciones que se presentan marcando con una X lo que Ud. Percibe dentro del ambiente institucional

A continuación, le presentamos un Ejemplo para para el respectivo llenado

“¿Cómo evalúa al Director de Personal de GPEM SAC si está disponible cuando se le requiere?”

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Muy malo (MM)	Malo (M)	Regular (R)	Bueno (B)	Muy bueno (MB)

## CUESTIONARIO:

### CALIDAD DE SERVICIOS DE LA EMPRESA GPEM SAC

#### ORGANIZACIÓN: GPEM SAC

ITEMS	1	2	3	4	5
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
1. ¿Cómo evalúa al auxiliar del almacén si está disponible para atender?					
2. ¿Cómo evalúa la información que recibe del auxiliar del almacén acerca de su solicitud?					
3. ¿Cómo evalúa el servicio puntual de la empresa GPEM S.A.C.?					
4. ¿Cómo evalúa el cumplimiento de plazo en las respuestas de su solicitud?					
5. ¿Cómo evalúa la eficiencia del almacén de la empresa GPEM S.A.C.?					
6. ¿Cómo evalúa la eficacia del almacén de la empresa GPEM S.A.C.?					
7. ¿Cómo evalúa la flexibilidad del auxiliar del almacén de la empresa GPEM S.A.C.?					
<b>SEGURIDAD</b>					
8. ¿Cómo evalúa el comportamiento del auxiliar del almacén de la empresa, le transmite confianza?					
9. ¿Cómo evalúa la cortesía del auxiliar del almacén de la empresa GPEM S.A.C.?					
10. ¿Cómo evalúa la amabilidad del auxiliar del almacén de la empresa GPEM S.A.C.?					
11. ¿Cómo evalúa el manejo de la información entre el auxiliar de almacén y usted sobre el seguimiento de su solicitud?					
12. ¿Cómo evalúa al auxiliar del almacén, tiene el conocimiento suficiente para responder a las preguntas?					
13. ¿Cómo evalúa el conocimiento del auxiliar del almacén acerca de su solicitud?					
<b>CONFIABILIDAD</b>					
14. ¿Cómo evalúa al auxiliar del almacén sobre la resolución de los problemas?					
15. ¿Cómo evalúa al auxiliar del almacén sobre el servicio de su solicitud?					
16. ¿Cómo evalúa al auxiliar del almacén en concluir el servicio en el tiempo prometido?					
17. ¿Cómo evalúa la atención del auxiliar del almacén?					

## Anexo 04: Tamaño de Muestra

**TAMAÑO MUESTRAL PARA ESTIMAR UNA PROPORCIÓN - POBLACIÓN FINITA**

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 p q}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

$N =$

$\alpha =$   <  >

$Z_{1-\frac{\alpha}{2}} =$

$p =$   <  >

$q =$

$\varepsilon =$   <  >

$n =$         $n_o = n / (1 + n/N) \rightarrow n_o =$

Apróx =

p	n
0.00	0
0.10	42
0.20	48
0.30	50
0.40	51
0.50	51
0.60	51
0.70	50
0.80	48
0.90	42
1.00	0

p	n
0.00	0
0.10	42
0.20	48
0.30	50
0.40	51
0.50	51
0.60	51
0.70	50
0.80	48
0.90	42
1.00	0

## Anexo 05: Valores Críticos Rho Spearman

### Test no paramétrico: Spearman

#### Tabla con valores críticos

n	One-tailed level of significance				n	One-tailed level of significance			
	.05	.025	.01	.005		.05	.025	.01	.005
	Two-tailed level of significance					Two-tailed level of significance			
	.10	.05	.02	.01		.10	.05	.02	.01
4	1.000	-	-	-	21	.370	.435	.508	.556
5	.900	1.000	1.000	-	22	.361	.425	.496	.544
6	.829	.886	.943	1.000	23	.353	.415	.486	.532
7	.714	.786	.893	.929	24	.344	.406	.476	.521
8	.643	.738	.833	.881	25	.337	.398	.466	.511
9	.600	.700	.783	.833	26	.331	.390	.457	.501
10	.564	.648	.745	.794	27	.324	.382	.448	.491
11	.536	.618	.709	.755	28	.317	.375	.440	.483
12	.503	.587	.671	.727	29	.312	.368	.433	.475
13	.484	.560	.648	.703	30	.306	.362	.425	.467
14	.464	.538	.622	.675	35	.283	.335	.394	.433
15	.443	.521	.604	.654	40	.264	.313	.368	.405
16	.429	.503	.582	.635	45	.248	.294	.347	.382
17	.414	.485	.566	.615	50	.235	.279	.329	.363
18	.401	.472	.550	.600	60	.214	.255	.300	.331
19	.391	.460	.535	.584	70	.190	.235	.278	.307
20	.380	.447	.520	.570	80	.185	.220	.260	.287
					90	.174	.207	.245	.271
					100	.165	.197	.233	.257

### Anexo 06: Matriz de datos

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14	q15	q16	q17
1	2	4	2	5	4	4	2	2	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
2	2	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	4	2	5	4	2	4	5	4	3	5	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	2	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
5	2	2	2	4	2	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5
6	2	3	3	5	2	5	3	3	5	4	5	3	5	4	4	2	1	2	2	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3
7	4	5	4	5	3	5	3	2	4	5	5	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
8	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	2	2	5	2	4	4	2	4	3	4	4	5	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4
11	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	5	3	3	3	3	2	2	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
12	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
13	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
15	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
16	3	3	4	4	5	3	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
17	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3
18	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	5	1	5	3	2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1
19	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
21	2	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
22	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	5	4	2	4	5	4	3	5
23	3	3	3	3	2	2	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4
25	2	4	4	5	1	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
26	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	4	4	5	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3

## Anexo 07: Validación de los instrumentos



### Carta de presentación

Señor: Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.

Me dirijo a Ud. en calidad de experto, manifestándole que requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **Gestión de inventarios y la Calidad de servicio de la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021**, y considerando su connotada experiencia en temas de Ingeniería Industrial y/o investigación tecnológica, le solicito validar los instrumentos de recolección de datos.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad de expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Soll Anny Montes Salinas".

---

Montes Salinas Soll Anny  
D.N.I: 74754922

### Carta de presentación

Señor(a) (ita): Mg. Lino Rodríguez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.

Me dirijo a Ud. en calidad de experto, manifestándole que requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **Gestión de inventarios y la Calidad de servicio de la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021**, y considerando su connotada experiencia en temas de Ingeniería Industrial y/o investigación tecnológica, le solicito validar los instrumentos de recolección de datos.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad de expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente.



---

Montes Salinas Soll Anny  
D.N.I: 74754922



**Carta de presentación**

Señor(a) (ita): Mgrt Ing. Montoya Cárdenas, Gustavo Adolfo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.

Me dirijo a Ud. en calidad de experto, manifestándole que requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación.

El título de nuestro proyecto de investigación es: **Gestión de inventarios y la Calidad de servicio de la empresa GPEM S.A.C., Lima, 2021**, y considerando su connotada experiencia en temas de Ingeniería Industrial y/o investigación tecnológica, le solicito validar los instrumentos de recolección de datos.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad de expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente.



Apellidos y nombres:

D.N.I:

## a) Definición conceptual de las variables y dimensiones

### **Variable:** Gestión de Inventarios

Heizer y Render (2008) encontraron menciones en que: La gestión de los inventarios en servicios merece una consideración especial. Aunque podamos pensar en que el sector de servicios de nuestra economía no tiene inventarios, eso no es verdad. Por ejemplo, los negocios de venta al por mayor y al por menor mantienen grandes inventarios, por lo que la función de gestión de inventarios en estos negocios es muy importante y suele ser un factor que permite la promoción de un directivo. (p.62).

### **Dimensiones de la variable:** Gestión de Inventarios

#### **Dimensión 1:** Planificación de Actividades

Según Rojas (2018) concluye que: La planificación y el adecuado control de la capacidad el cual tiene como objetivo adecuar permanentemente toda la capacidad de la empresa o planta en función de aquella variación de las demandas. Aquellas variaciones que puede tener una adecuada tendencia creciente y así constantemente o puede ser solo estacional el cual determina aquella necesidad de poder establecer las estrategias pertinentes para el adecuado ajuste de capacidad. (p. 38).

#### **Dimensión 2:** Punto de Reorden

Heizer y Render (2008) encontraron menciones en que: Después de decidir cuánto hay que pedir, nos fijaremos en la segunda pregunta relativa al inventario, cuándo hay que pedir. Los modelos sencillos de inventarios suponen que la recepción de un pedido es instantánea. En otras palabras, suponen (1) que una empresa lanzará un pedido cuando el nivel de inventario de un artículo determinado llegue a cero, y (2) que se recibirá el pedido inmediatamente. Sin embargo, el tiempo entre la emisión y la recepción de un pedido, llamado plazo de aprovisionamiento o de entrega, puede ser tan corto como unas pocas horas o tan largo como varios meses. Por lo tanto, la decisión acerca del momento oportuno para cursar un pedido se expresa normalmente en términos de un punto de pedido (PP), que es el nivel de inventario llegado al cual se debe cursar un pedido. (p. 70).

#### **Dimensión 3:** Control de Inventarios

Mora (2012) concluyo lo siguiente: El control de inventarios se refiere a la parte operacional de los inventarios, es decir, todas aquellas prácticas que se tienen en cuenta a la hora de almacenar el producto. Entre otras se encuentran: como se debe realizar el conteo de inventario, cada cuanto se debe realizar, como deben ser los registros en el manejo de inventarios (entradas, salidas, fechas, lotes), como se deben poner las ordenes de pedido, como se deben recibir órdenes de despacho, como realizar la inspección de ordenes de recibo, como asegurar un adecuado almacenamiento (bodega, estantería, luz, ventilación). (p. 181).

#### **Variable: Calidad de Servicios**

Villa (2014) concluyó lo siguiente: La calidad de servicio incluye las características de un producto y/o servicio que permiten satisfacer las necesidades del cliente y/o ciudadano. Es la verdadera ventaja competitiva de una organización en la actualidad, ya que refleja el compromiso de quienes integran una institución orientada a prestar un buen servicio al usuario. Sin embargo, tradicionalmente el término “calidad” ha estado asociado al control de la calidad. (p. 80).

#### **Dimensiones de la variable: Calidad de Servicios**

##### **Dimensión 1: Capacidad de Respuesta**

Drucker (1990). Lo definen como La capacidad de respuesta conceptualizada por Drucker es la actitud para apoyar a los clientes brindando un servicio rápido y cumpliendo el tiempo en cuanto a los compromisos que se pactaron con la organización. Asimismo, este compromiso se pacta a través de una solicitud de información y/o acuerdo establecido entre la organización y el cliente.

La capacidad de respuesta se aplica en la relación entre cliente y la organización, la cual consiste en que el cliente solicita un servicio, producto o algún tipo de información y esto debe ser respondido en un tiempo determinado. Por ejemplo, en las instituciones públicas si el administrado solicita información, esto debe ser respondida por la organización en un tiempo determinado

##### **Dimensión 2: Seguridad**

Zeithaml y Bitner (2002), lo definen como “el conocimiento y la cortesía de los empleados, y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar buena voluntad y confianza” (p. 106).

**Dimensión 3: Confiabilidad**

Zeithaml y Bitner (2002), indicaron que “la capacidad para cumplir la promesa del servicio de manera segura y precisa. En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la empresa cumpla sus promesas” (p. 105)

**b) Matriz de operacionalización de las variables**
**GESTIÓN DE INVENTARIOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA GPEM S.A.C LIMA, 2021**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN E INSTRUMENTO
GESTION DE INVENTARIOS	Heizer y Render (2008) encontraron menciones en que: La gestión de los inventarios en servicios merece una consideración especial. Aunque podamos pensar en que el sector de servicios de nuestra economía no tiene inventarios, eso no es verdad. Por ejemplo, los negocios de venta al por mayor y al por menor mantienen grandes inventarios, por lo que la función de gestión de inventarios en estos negocios es muy importante y suele ser un factor que permite la promoción de un directivo. (p.62).	Heizer y Render (2008) encontraron menciones en que: La gestión de los inventarios en servicios merece una consideración especial. Aunque podamos pensar en que el sector de servicios de nuestra economía no tiene inventarios, eso no es verdad. Por ejemplo, los negocios de venta al por mayor y al por menor mantienen grandes inventarios, por lo que la función de gestión de inventarios en estos negocios es muy importante y suele ser un factor que permite la promoción de un directivo. (p.62).	PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES	Capacidad	¿El almacén tiene la capacidad suficiente de almacenar todos los repuestos que adquieran la empresa GPEM SAC?	E. Likert Encuesta
				Demanda	¿Está de acuerdo que en la planificación de actividades del almacén emplean estrategias para optimizar?	E. Likert Encuesta
				Estrategia	¿La demanda de los repuestos que solicita la empresa GPEM SAC trabaja conjunto a la demanda solicitada por el cliente?	E. Likert Encuesta
			PUNTO DE REORDEN	Almacén	¿Está de acuerdo que manteniendo un almacén completamente ordenado usted podrá movilizarse con mayor facilidad? ¿Es óptimo el sistema de registro de las entradas y salidas de los repuestos que maneja el almacén?	E. Likert Encuesta
				Abastecimiento	¿La entrega de los repuestos que solicita el cliente es inmediata? ¿Considera usted que el registro del manejo de inventarios nos permite obtener un buen análisis en el abastecimiento del inventario?	E. Likert Encuesta
				Stock	¿El stock que maneja el almacén es suficiente para atender las órdenes de pedido?	E. Likert Encuesta
			CONTROL DE INVENTARIOS	Inventario	¿Usted cree que el almacén debería custodiar un inventario de seguridad?	E. Likert Encuesta
				Conteo de Inventario	¿Está de acuerdo en que el conteo de inventario es el proceso más importante del almacén?	E. Likert Encuesta
				Ordenes de pedido	¿Cree usted que las órdenes de pedidos se deben avisar con anticipación y así poder preparar el pedido? ¿Las órdenes de pedidos de los repuestos que solicita el cliente es inmediata?	E. Likert Encuesta
Ordenes de despacho	¿Considera usted que las ordenes de despacho se deben entregar a tiempo?	E. Likert Encuesta				

<b>CALIDAD DE SERVICIOS</b>	<p>Villa (2014) concluyó lo siguiente: La calidad de servicio incluye las características de un producto y/o servicio que permiten satisfacer las necesidades del cliente y/o ciudadano. Es la verdadera ventaja competitiva de una organización en la actualidad, ya que refleja el compromiso de quienes integran una institución orientada a prestar un buen servicio al usuario. Sin embargo, tradicionalmente el término "calidad" ha estado asociado al control de la calidad. (p. 80).</p> <p>Ferrín (2010) concluyó lo siguiente: Satisfacer las necesidades del cliente es una tarea que encierra muy variados contenidos. La empresa se desenvuelve en un mercado competitivo con distintos oferentes y demandantes entre los que se establecen unas relaciones comerciales sujetas al interés en el propio beneficio. Cada mercado tiene peculiaridades, que son muy diferentes, por ejemplo, en la distribución comercial de artículos de consumo masivo (grandes superficies), que en el de materiales de construcción o que en el de componentes electrónicos de instrumentación para la industria aeronáutica. (p. 27).</p>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Rapidez en el trabajo	<p>¿Cómo evalúa al auxiliar del almacén si está disponible para atender?</p> <p>¿Cómo evalúa la información que recibe del auxiliar del almacén acerca de su solicitud?</p> <p>¿Cómo evalúa el servicio puntual de la empresa GPEM S.A.C.?</p>	E. Likert Encuesta	
			Eficiencia	<p>¿Cómo evalúa el cumplimiento de plazo en las respuestas de su solicitud?</p> <p>¿Cómo evalúa la eficiencia del almacén de la empresa GPEM S.A.C.?</p>	E. Likert Encuesta	
			Eficacia	¿Cómo evalúa la eficacia del almacén de la empresa GPEM S.A.C.?	E. Likert Encuesta	
			Flexibilidad	¿Cómo evalúa la flexibilidad del auxiliar del almacén de la empresa GPEM S.A.C.?	E. Likert Encuesta	
			<b>SEGURIDAD</b>	Confianza	¿Cómo evalúa el comportamiento del auxiliar del almacén de la empresa, le transmite confianza?	E. Likert Encuesta
				Cortesía	<p>¿Cómo evalúa la cortesía del auxiliar del almacén de la empresa GPEM S.A.C.?</p> <p>¿Cómo evalúa la amabilidad del auxiliar del almacén de la empresa GPEM S.A.C.?</p>	E. Likert Encuesta
				Manejo de información	<p>¿Cómo evalúa el manejo de la información entre el auxiliar de almacén y usted sobre el seguimiento de su solicitud?</p> <p>¿Cómo evalúa al auxiliar del almacén, tiene el conocimiento suficiente para responder a las preguntas?</p>	E. Likert Encuesta
				Credibilidad	¿Cómo evalúa el conocimiento del auxiliar del almacén acerca de su solicitud?	E. Likert Encuesta
			<b>CONFIABILIDAD</b>	Resolución de problemas	¿Cómo evalúa al auxiliar del almacén sobre la resolución de los problemas?	E. Likert Encuesta
				Servicio eficiente	<p>¿Cómo evalúa al auxiliar del almacén sobre el servicio de su solicitud?</p> <p>¿Cómo evalúa al auxiliar del almacén en concluir el servicio en el tiempo prometido?</p>	E. Likert Encuesta
				Atención personalizada	¿Cómo evalúa la atención del auxiliar del almacén?	E. Likert Encuesta



**c) Certificado de validez de contenido del instrumento que mide**
**Instrumento: Cuestionario de la Gestión de Inventarios**

N°	DIMENSIONES / ítems	Coherencia		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1 – PLANIFICACION DE ACTIVIDADES</b>							
1	¿El almacén tiene la capacidad suficiente de almacenar todos los repuestos que adquieran la empresa GPEM SAC?	X		X		X		
2	¿Está de acuerdo que en la planificación de actividades del almacén emplean estrategias para optimizar?	X		X		X		
3	¿La demanda de los repuestos que solicita la empresa GPEM SAC trabaja conjunto a la demanda solicitada por el cliente?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2 – PUNTO DE REORDEN</b>							
4	¿Está de acuerdo que manteniendo un almacén completamente ordenado usted podrá movilizarse con mayor facilidad?	X		X		X		
5	¿Es óptimo el sistema de registro de las entradas y salidas de los repuestos que maneja el almacén?	X		X		X		
6	¿La entrega de los repuestos que solicita el cliente es inmediata?	X		X		X		
7	¿Considera usted que el registro del manejo de inventarios nos permite obtener un buen análisis en el abastecimiento del inventario?	X		X		X		
8	¿El stock que maneja el almacén es suficiente para atender las órdenes de pedido?	X		X		X		
9	¿Usted cree que el almacén debería custodiar un inventario de seguridad?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3 – CONTROL DE INVENTARIOS</b>							
10	¿Está de acuerdo en que el conteo de inventario es el proceso más importante del almacén?	X		X		X		
11	¿Cree usted que las órdenes de pedidos se deben avisar con anticipación y así poder preparar el pedido?	X		X		X		
12	¿Las órdenes de pedidos de los repuestos que solicita el cliente es inmediata?	X		X		X		
13	¿Considera usted que las ordenes de despacho se deben entregar a tiempo?	X		X		X		

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo (TED)	En Desacuerdo (ED)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDA)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TDA)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: **Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont DNI: 08698815**

Especialidad del validador:.....**ING. INDUSTRIAL**.....

**8 de abril del 2021**

<sup>1</sup> **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo  
<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont (PhD)  
INVESTIGADOR CENCIA Y TECNOLOGIA  
SNAACYT - REGISTRO REGIMA 19897

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: **Mg. Lino Rodríguez DNI: 06535058**

Especialidad del validador: **Ing. Pesquero Tecnólogo**

<sup>1</sup> **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo  
<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes

**14 de marzo del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**



Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Mg. Montoya Cárdenas, Gustavo Adolfo

DNI: 07500140

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

14 de marzo del 2021

<sup>1</sup> **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
GUSTAVO ADOLFO  
MONTAYA CÁRDENAS  
INGENIERO INDUSTRIAL  
Reg. CP N° 14438

-----  
Firma del Experto Informante.

**Instrumento: Cuestionario de la Calidad de Servicios**

N°	DIMENSIONES / ítems	Coherencia		Relevancia <sup>1</sup>		Claridad <sup>1</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1 – CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
1	¿Cómo evalúa al auxiliar del almacén si está disponible para atender?	X		X		X		
2	¿Cómo evalúa la información que recibe del auxiliar del almacén acerca de su solicitud?	X		X		X		
3	¿Cómo evalúa el servicio puntual de la empresa GPEM S.A.C.?	X		X		X		
4	¿Cómo evalúa el cumplimiento de plazo en las respuestas de su solicitud?	X		X		X		
5	¿Cómo evalúa la eficiencia del almacén de la empresa GPEM S.A.C.?	X		X		X		
6	¿Cómo evalúa la eficacia del almacén de la empresa GPEM S.A.C.?	X		X		X		
7	¿Cómo evalúa la flexibilidad del auxiliar del almacén de la empresa GPEM S.A.C.?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2 – SEGURIDAD</b>							
8	¿Cómo evalúa el comportamiento del auxiliar del almacén de la empresa, le transmite confianza?	X		X		X		
9	¿Cómo evalúa la cortesía del auxiliar del almacén de la empresa GPEM S.A.C.?	X		X		X		
10	¿Cómo evalúa la amabilidad del auxiliar del almacén de la empresa GPEM S.A.C.?	X		X		X		
11	¿Cómo evalúa el manejo de la información entre el auxiliar de almacén y usted sobre el seguimiento de su solicitud?	X		X		X		
12	¿Cómo evalúa al auxiliar del almacén, tiene el conocimiento suficiente para responder a las preguntas?	X		X		X		
13	¿Cómo evalúa el conocimiento del auxiliar del almacén acerca de su solicitud?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3 – CONFIABILIDAD</b>							
14	¿Cómo evalúa al auxiliar del almacén sobre la resolución de los problemas?	X		X		X		
15	¿Cómo evalúa al auxiliar del almacén sobre el servicio de su solicitud?	X		X		X		
16	¿Cómo evalúa al auxiliar del almacén en concluir el servicio en el tiempo prometido?	X		X		X		
17	¿Cómo evalúa la atención del auxiliar del almacén?	X		X		X		

1	2	3	4	5
Muy malo (MM)	Malo (M)	Regular (R)	Bueno (B)	Muy bueno (MB)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: **Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont DNI: 08698815**

Especialidad del validador:.....**ING. INDUSTRIAL**.....

**8 de abril del 2021**

- <sup>1</sup> **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- <sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont (PhD)**  
INVESTIGADOR CENCIA Y TECNOLOGIA  
SINACYT - REGISTRO REGINA 19697

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **es pertinente**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Mg. Lino Rodriguez DNI 06535058**

Especialidad del validador: **Ing. Pesquero Tecnólogo**

**14 de marzo del 2021**

- <sup>1</sup> **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- <sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Mg. Montoya Cárdenas, Gustavo Adolfo DNI:  
07500140

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

14 de marzo del 2021

<sup>1</sup> **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
GUSTAVO ADOLFO  
MONTAYA CÁRDENAS  
INGENIERO INDUSTRIAL  
Reg. CIP N° 14438

-----  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 08: EVIDENCIA DEL ALMACÉN

### Zona del escritorio



### Segundo piso del almacén





**Primer piso del almacén**



## Área principal del almacén

