



FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TESIS

Software de gestión y el control de inventario en los
trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del
distrito de Callería, Ucayali 2022

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Ingeniero de Sistemas

AUTORES:

Kelly Rosham Benancio Saromo

Herman Roberto Lavado Cruz

Wilder Mattos Sanchez

ASESOR:

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistemas de gestión de información y conocimiento

Sub Línea

Sistemas de gestión de información, de conocimiento y TIC's

UCAYALI - PERÚ

2022


JURADO EVALUADOR



Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Presidente



Mg. Gino Javier Pinedo Vargas
Secretario



Mg. Saul Tovar Yachachi
Vocal



Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

"Año de la soberanía y fortalecimiento nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 02:00 pm del día jueves 11 de agosto del 2022, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada "SOFTWARE DE GESTIÓN Y EL CONTROL DE INVENTARIO EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA HASKIN SAC DEL DISTRITO DE CALLERÍA, UCAYALI 2022" elaborado por los Bachilleres KELLY ROSHAM BENANCIO SAROMO, HERMAN ROBERTO LAVADO CRUZ y WILDER MATTOS SANCHEZ.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas, Secretario Mg. Gino Javier Pinedo Vargas y Vocal Mg. Saul Tovar Yachachi**; designados con RESOLUCIÓN N°095-2022-UPP-FIS de fecha 13 de julio del 2022; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.


Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición, a los Bachilleres **KELLY ROSHAM BENANCIO SAROMO, HERMAN ROBERTO LAVADO CRUZ y WILDER MATTOS SANCHEZ**, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.

Al terminar la sustentación, el Presidente indica a los bachilleres y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.


Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que los Bachilleres **KELLY ROSHAM BENANCIO SAROMO, HERMAN ROBERTO LAVADO CRUZ y WILDER MATTOS SANCHEZ** fueron:

- Aprobado por Excelencia 19-20
- Aprobado por Unanimidad 17-18
- Aprobado por Mayoría 14-18
- Desaprobado por Mayoría 11-13
- Desaprobado por Unanimidad 00-10

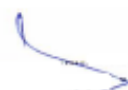
Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta que los Miembros del Jurado la suscriben por cuadruplicado en señal de conformidad. **Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado**, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 02:54pm. Horas del mismo día, de lo que se da fe.



Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Presidente



Mg. Gino Javier Pinedo Vargas
Secretario



Mg. Saul Tovar Yachachi
Vocal

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotros, Kelly Rosham Benancio Saromo con DNI: 45033262, Herman Roberto Lavado Cruz con DNI: 44725617 y Wilder Mattos Sanchez con DNI: 00127657 egresados de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Privada de Pucallpa.

Declaramos bajo juramento que:

Somos autores de la tesis titulada: "Software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022".


- 1) La cual presentamos para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa, 15 de junio del 2022.



Kelly Rosham
Benancio Saromo
DNI: 45033262



Herman Roberto
Lavado Cruz
DNI: 44725617



Wilder Mattos Sanchez
DNI: 00127657

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE PUCALLPA

Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 60

Pucallpa 15 de junio del 2022

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: “SOFTWARE DE GESTIÓN Y CONTROL DE INVENTARIO EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA HASKIN S.A.C. DEL DISTRITO DE CALLERÍA, UCAYALI 2020”, perteneciente a los bachilleres: KELLY ROSHAM BENANCIO SAROMO, HERMAN ROBERTO LAVADO CRUZ y WILDER MATTOS SANCHEZ

Facultad : Ingeniería de Sistemas
Escuela : Ingeniería de Sistemas
Asesor : Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron 27,8%. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señor Decano.

Atentamente,

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinador de Investigación de la UPP - FIS

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicado a nuestra familia por haber sido el apoyo a lo largo de toda nuestra carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que nos acompañaron en esta etapa, aportando a nuestra formación tanto profesional y como ser humano.

Los autores.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestro Dios todo poderoso, por darnos la vida y la familia que siempre nos estuvieron motivando en las batallas de la vida.

Los autores.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación existe entre el software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022, la investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, el método usado fue el hipotético deductivo, la muestra del objeto de estudio estuvo conformada por los 8 trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC, a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el mismo que fue elaborado a partir de la técnica de la encuesta, los resultados de la investigación concerniente a la variable software de gestión, de acuerdo a la tabla 3 y figura 1, se observa que, un 50% de los encuestados indico que es bueno, el 25% indico que es regular, el 12.5% indico que es malo, el 12.5% indico que es muy bueno y ningún trabajador indico que es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC, el software de gestión es bueno, y los resultados de la variable control de inventarios de acuerdo a la tabla 7 y figura 5, se observa que, un 37.5% dijo que es bueno, el 25% indico que es muy bueno, el 25% indico que es regular, el 12.5% indico que es malo y ningún trabajador indico que es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC, el control de inventario es bueno, se llegó a la conclusión general que existe un nivel de relación positiva entre el sistema software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $\rho=0.850$ y un grado de significancia de $P=0.001$, lo que indica un grado de correlación elevada.

Palabras claves: Software de gestión, control de inventarios

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of relationship between management software and inventory control in the workers of the Haskin SAC Distributor company in the district of Callería, Ucayali 2022, the research is quantitative, non-experimental design and correlational descriptive scope, the method used was the hypothetical deductive, the sample of the object of study was made up of the 8 workers of the distribution company Haskin SAC, to whom the questionnaire was applied as a data collection instrument, the same one that was elaborated From the survey technique, the results of the research concerning the management software variable, according to table 3 and figure 1, it is observed that 50% of the respondents indicated that it is good, 25% indication that it is regular, 12.5% indicated that it is bad, 12.5% indicated that it is very good and no worker indicated that it is very bad, which shows that under the perc perception of the workers of the distribution company Haskin SAC, the management software is good, and the results of the inventory control variable according to table 7 and figure 5, it is observed that 37.5% said it is good, the 25% indicated that it is very good, 25% indicated that it is regular, 12.5% indicated that it is bad and no worker indicated that it is very bad, which shows that in the perception of the workers of the distribution company Haskin SAC, the inventory control is good, it was concluded that there is a level of positive relationship between the management software system and inventory control in the workers of the Haskin SAC Distributor company in the district of Callería, Ucayali 2022, according to the results obtained by applying the Rho Spearman test where a correlation coefficient $\rho=0.850$ and a degree of significance of $P=0.001$ were found, which indicates a high degree of correlation.

Keywords: Management software, inventory control

ÍNDICE

	Pagina
PORTADA	I
JURADO EVALUADOR	ii
ACTA DE SUSTENTACION	iii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE	x
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Formulación de objetivos	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos	2
1.4. Justificación de la investigación	3
1.4.1. Justificación Teórica	3
1.4.2. Justificación Práctica	3
1.4.3. Justificación Metodológica	3
1.4.4. Justificación Social	4
1.5. Delimitación del estudio	4
	x

1.5.1. Delimitación Espacial	4
1.5.2. Delimitación Temporal	4
1.6. Viabilidad del estudio	4
1.6.1. Viabilidad Técnica	4
1.6.2. Viabilidad Financiera	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes del problema	5
2.1.1. A nivel internacional	5
2.1.2. A nivel nacional	7
2.1.3. A nivel local	8
2.2. Bases teóricas	9
2.3. Definición de términos básicos	12
2.4. Formulación de hipótesis	14
2.4.1. Hipótesis general	14
2.4.2. Hipótesis específicas	14
2.5. Variables	15
2.5.1. Definición conceptual de las variables	15
2.5.2. Definición operacional	15
2.5.3. Operacionalización de la variable	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	19
3.1. Diseño de la investigación	19
3.2. Población y muestra	20
3.2.1. Población	20
Tabla N° 1: Definición de la población	20
3.2.2. Muestra	21
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.3.1 Técnica	21

3.3.2 Instrumentos	21
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	21
Tabla N° 2: Resumen de validez de juicio de experto	22
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
4.1. Presentación de resultados	23
4.2. Discusión	36
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	44
Anexo 1: Matriz de consistencia	45
Anexo 2: Instrumento de aplicación	46
Anexo 3: Matriz de validación	48
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	54
Anexo 5: Base de datos	55
Anexo 6: Evidencias (imágenes y/o fotos)	57

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de Tablas	Pagina
Tabla N° 1. Población de la investigación	19
Tabla N° 2. Resumen de validez de juicio de experto	21
Tabla N° 3. Niveles obtenidos sobre software de gestion	23
Tabla N° 4. Niveles obtenidos sobre rendimiento	24
Tabla N° 5. Niveles obtenidos sobre funcionalidad	24
Tabla N° 6. Niveles obtenidos sobre fiabilidad	26
Tabla N° 7. Niveles obtenidos sobre control de inventarios	27
Tabla N° 8. Niveles obtenidos sobre gestión de existengias	27
Tabla N° 9. Niveles obtenidos sobre sobre gestión de pedidos	28
Tabla N° 10. Niveles obtenidos sobre el servicio al cliente	29
Tabla N° 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1	30
Tabla N° 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2	310
Tabla N° 13. Prueba de hipótesis general	31
Tabla N° 14. Prueba de hipótesis especifico 1	32
Tabla N° 15. Prueba de hipótesis especifico 2	33
Tabla N° 16. Prueba de hipótesis especifico 3	34

Índice de Figuras	Pagina
Figura N° 1. Niveles obtenidos sobre el software de gestion	23
Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre el rendimiento	24
Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre la funcionalidad	25
Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la fiabilidad	26
Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre el control de inventarios	27

Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre la gestión de existencias	28
Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la gestión de pedidos	29
Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre el servicio al cliente	290

INTRODUCCIÓN

En esta investigación se tiene el interés de determinar cómo el software de gestión se relaciona con el control de inventarios en la empresa Distribuidora Haskin SAC en el año 2022, cuya misión es brindar el mejor servicio en la venta al por mayor y menor de materiales de construcción.

En ese contexto y de acuerdo a las normas y reglamentos de la Universidad Privada de Pucallpa, esta investigación está dividida en los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, se realizó el planteamiento del problema, formulación de problemas y objetivos, justificación e importancia de la investigación, limitaciones y delimitación.

En el Capítulo II, se desarrolló el marco teórico fundamental para la investigación que articula a los antecedentes, bases teóricas y definiciones conceptuales, también la definición operacional y el desarrollo de hipótesis relacionadas al software de gestión y control de inventarios.

En el Capítulo III, se desarrolló la metodología, cuyo procedimiento seguido fue en concordancia con la hipótesis se determinaron el enfoque, diseño y alcance de la investigación, la descripción de la población y la muestra usada, la técnica e instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos y las técnicas que se usaron para el procesamiento de la información.

En el capítulo IV, se presenta los resultados de manera descriptiva e inferencial, el cual contiene los niveles encontrados, la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis aplicando la prueba de Rho Spearman, para finalmente realizar la discusión

Finalmente, de describe las conclusiones y recomendación producto del resultado y la metodología establecida, y concluye con las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el mundo las nuevas tecnologías ofrecen muchas oportunidades en todos los aspectos empresariales puesto que permiten optimizar las operaciones para lograr los objetivos que tiene la empresa, estas tecnologías pueden ser traducidas en softwares de gestión que son efectivos en control e integración de la información, estos pueden ser tan simple como una hoja de cálculo en Excel o un complejo software con el fin de que le permita a una organización implementar los recursos a su disposición de la manera más eficiente y efectiva posible.

Esta información en tiempo real es fundamental en procesos como el control de inventario que permite tener un stock de acuerdo a la demanda del mercado, permitiendo gestionar la existencia que permitan un flujo de ventas y adquisición que ayuden al cumplimiento de los objetivos.

El Perú no es ajeno a esta integración de un software de gestión y el control de materiales, puesto que permite controlar el aspecto básico para brindar la mejor calidad de atención al cliente, la empresa poco a poco al notar un crecimiento en su demanda opta por

la adquisición de un software que les permita tener la información en tiempo real y confiable.

La empresa Distribuidora Haskin SAC, en vista de mejorar el control de su inventario para satisfacer la demanda de sus productos, ha implementado un software que le permita gestionar sus existencias, por lo que en esta investigación se va a medir la relación que existe entre estas variables, si se relacionan de manera positiva o negativa.

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el rendimiento y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022?

2. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022?

3. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la fiabilidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación existe entre el software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022

1.3.2. Objetivos específicos

1. Analizar el nivel de relación que existe entre el rendimiento y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.

2. Analizar el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.

3. Analizar el nivel de relación que existe entre la fiabilidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

La investigación se justificó en llenar vacío teóricos en el sentido que va a permitir determinar los procedimientos correctos del uso de un software de gestión con el control de inventarios, que realiza la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.

1.4.2. Justificación Práctica

Desde la justificación práctica, permitió a la institución mejorar las metodologías usada para el uso del software de gestión y el control de inventario que este realiza, con el fin de cumplir con los objetivos institucionales, mejorando sus procesos para brindar una buena calidad de atención a sus usuarios.

1.4.3. Justificación Metodológica

Esta investigación se utilizó el método deductivo del enfoque cuantitativo, en ese método Según Hernández, et al. (2018), “las hipótesis se contrastan con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado” (p.122) y “Se basan en hipótesis preestablecidas, miden variables y su aplicación debe sujetarse al diseño concebido con antelación; al desarrollarse, el investigador está centrado en la validez, el rigor y el control de la situación de investigación” (p. 150), es decir se va a planteará el problema de investigación, se definirá el objetivo y su hipótesis.

A su vez se utilizó técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez por parte de expertos y confiabilidad usando el Alfa de Cronbach, se usó la estadística inferencial y

descriptiva en el marco del enfoque tipo y diseño metodológico que se designe, con el fin de asegurar que la información tenga un mínimo margen de error y poder comprobar la hipótesis propuesta.

1.4.4. Justificación Social

El estudio tuvo una importancia social, pues los resultados del estudio podrían servir como base para ejecutar planes de acción enfocados al adecuado uso de un software de gestión por parte de los trabajadores en el control de inventario de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

Esta investigación se desarrolló en el ámbito territorial de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.

1.5.2. Delimitación Temporal

El periodo escogido por los investigadores fue desde el mes de enero del 2022 hasta mayo del 2022, donde se recogerá la información y datos generados en el año 2022.

1.6. Viabilidad del estudio

1.6.1. Viabilidad Técnica

Para la presente investigación, contó con un asesor asignado por la Universidad Privada de Pucallpa que acompañó el desarrollo de cada capítulo, para la validación del instrumento se contó con el aval de expertos en investigación, para el procesamiento de datos se contará con un asesor estadístico.

1.6.2. Viabilidad Financiera

Esta investigación fue financiada íntegramente por los investigadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. A nivel internacional

Castañeda, L. (2018), en su investigación titulada *"Implementación Software de gestión y control de inventario en Melexa S.A"*, tesis de pre grado en la Universidad Libre de Bogotá, Colombiano, tuvo como objetivo analizar la influencia de la Implementación de un software de gestión en el control de inventarios en la empresa Melexa S.A., la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional, se llegó a la conclusión que existe una influencia positiva del software de gestión en el control de inventario en la empresa Melexa S.A., facilitando al personal para que realice las diferentes actividades de acuerdo con sus propias interpretaciones o conveniencias particulares, por lo que pueda ocasionar atrasos en la ejecución de las operaciones relacionadas con el inventario.

Suárez, C. y Cuellar, O. (2019), en su investigación titulada *"Implementación de un software de gestión para el control de*

inventarios ", tesis de pre grado, en la Universidad Sur colombiana, tuvo como objetivo determinar la influencia del software de gestión en el control de inventario, la investigación fue de enfoque cuantitativo de diseño pre experimental, y alcancé correlacional, se aplicó un pre y post test, llegando a la conclusión que existe una influencia positiva de la implementación de un software de gestión en el control de inventarios.

Loja, J.(2019), en su investigación titulada "*Software de gestión y control de inventario en la empresa Femarpe Ltda*", tesis de pre grado en la Universidad Salesiana de Ecuador, el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el software de gestión y el control de inventario en la empresa Femarpe Ltda, el enfoque de la investigación fue cuantitativo de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, la muestra fue de 25 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre el software de gestión y el control de inventario en la empresa femarpe Ltda.

Ramirez, N. y Ramos, K. (2018), en una investigación titulada "*Diseño de un software de gestión para el control de inventario en la empresa electrónica Frank R.*" tesis de pre grado en la universidad de Cartagena en Colombia, el objetivo de la investigación fue diseñar un sistema de gestión para mejorar el control de inventario en la empresa Electrónica Frank "R", la investigación fue de enfoque cuantitativo de diseño pre experimental y alcance correlacional, la muestra fue de 30 trabajadores, se llegó a la conclusión el software de gestión mejora significativamente el control de inventarios en la empresa electrónica Frank R, debido a que relaciona las variables más relevantes de este proceso y permite evaluar indicadores de forma integral, esto ayudará a la toma de decisiones en gestión de inventarios.

La torre, D. (2018), en su investigación titulada "*Software de gestión para el control de inventarios en el área de soporte técnico de la empresa comercializadora Arturo Calle S.A.A*", tesis de pre grado

en la Universidad Católica de Colombia, tuvo como objetivo implementar un software de gestión para la el control de inventarios en el área de soporte técnico de la empresa comercializadora Arturo Calle S.A.A, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo, se llegó a la conclusión que con la implementación de un software de gestión para el control de inventarios se evidencia un impacto favorable en el área de soporte técnico. A través de las pruebas realizadas se pudo comprobar que hay un mayor control para validar los datos que serán almacenados en el registro de dispositivos.

2.1.2. A nivel nacional

Flores, J. (2018), "*Software para la gestión y la logística de una empresa de transporte, 2017*", tesis de pre grado en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Software para la gestión y la logística de una empresa de transporte, 2017, la investigación fue cuantitativa, de diseño no experimental y alcance correlacional, La muestra estuvo conformada por 132 trabajadores, se aplicó una encuesta usando un cuestionario, se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre el Software para la gestión y la logística de una empresa de transporte, 2017.

Egoavil, F. (2019), en su investigación titulada "Diseño e implementación de un software para la gestión de servicios de inventario en la empresa Polishoes S.R.L. Ate Vitarte - Lima, 2019", tesis de pre grado en la Universidad Peruana de las Américas, la investigación tuvo como objetivo diseño e implementación de un software para mejorar la gestión de servicios de inventario en la Empresa Polishoes S.R.L., año 2019, el enfoque de la investigación fue cuantitativo de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, se llegó a la conclusión que el software de gestión mejoro de manera positiva la gestión de servicios de inventario en la Empresa Polishoes S.R.L., año 2019.

Gallego, R. (2019), en su investigación titulada “*Software para mejorar la gestión de inventarios y la programación de mantenimiento de los equipos de cómputo en la municipalidad Pomahuaca - Jaén*”, tesis de pre grado, en la Universidad Nacional de Piura, tuvo como objetivo Implementar un software para mejorar la gestión de inventarios y la programación de mantenimiento de los equipos de cómputo en la municipalidad Pomahuaca – Jaén, el enfoque de la investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo, se llegó a la conclusión que se consiguió desarrollar una solución automatizada que sirva de herramienta para gestionar inventario de equipos de cómputo, cubriendo los requerimientos funcionales del usuario maximizando las funcionalidades deseadas.

Cordova, M. y Saldaña, E. (2019), en su investigación titulada “*Control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial ferretería Gorky E.I.R.L., Jaen – 2017*”, tesis de pre grado en la Universidad Señor de Sipan, tuvo como objetivo determinar un adecuado control de inventario para mejorar la rentabilidad de la Empresa Comercial Ferretería GORKY E.I.R.L., Jaén – 2017, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo explicativo, se llegó a la conclusión que Se determinó que la empresa no utiliza ningún sistema de control de inventarios para el manejo de sus inventarios y esto le está generando que la empresa desconozca a un periodo determinado la cantidad de inventario por producto o línea de producto, información que es necesaria para mejorar la operatividad de la empresa.

2.1.3. A nivel local

Ruiz, M. (2018), en su investigación titulada “*Uso de software en la gestión empresarial de las empresas en la ciudad de Pucallpa, Ucayali, Perú, 2015*”, tesis de pre grado en la Universidad Nacional de Ucayali, tuvo como objetivo determinar en qué medida el uso del software influye en la gestión empresarial, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descripción y correlacional, la muestra fue de 54 trabajadores, a quienes de aplico

una encuesta a través de un cuestionario, se llegó a la conclusión que el uso de software influye positivamente en la gestión empresarial de las empresas en la ciudad de Pucallpa, Ucayali, Perú, 2015.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Software de gestión

Definición

Según Peña, N. (2018), el software de gestión “es aquel que está diseñado para agilizar y automatizar los procesos de gestión, esto con el fin de reducir la complejidad de grandes proyectos y tareas, así como fomentar o facilitar la cooperación, la colaboración y los informes adecuados del proyecto en equipo” (P. 24).

Según Medina, J. y Arjonilla, S. (2019), Un software de gestión, “es un sistema informático integrado por múltiples herramientas que individualmente se utilizan para ejecutar tareas administrativas, y que, en conjunto, simplifica los procesos operativos, productivos y burocráticos de una organización.” (p. 10).

Según La Piedra et al. (2018), “es una herramienta que permite controlar, planificar, organizar y automatizar las tareas administrativas de una organización. Un sistema de gestión analiza los rendimientos y los riesgos de una empresa, con el fin de otorgar un ambiente laboral más eficiente y sostenible”. (p. 15).

Dimensiones de software de gestión

Un software de gestión tiene las siguientes dimensiones:

Rendimiento:

Según La Piedra et al. (2018), “Se entiende como la medida o cuantificación de la velocidad/resultado con que se realiza una tarea o proceso. En una computadora, su rendimiento no depende sólo del microprocesador como suele pensarse, sino de la suma de sus componentes, sus softwares y la configuración de estos” (p. 18), tiene los siguientes indicadores:

- Tiempo de espera

- Tolerancia a fallos
- Velocidad de procesamiento

Funcionalidad:

Según La Piedra et al. (2018), “se refiere a la capacidad de un dispositivo o programa de ordenador de llevar a cabo una determinada tarea, es decir lo que el producto puede hacer, asegurando que el producto funciona tal como estaba especificado”(p. 19), tiene los siguientes indicadores:

- Capacidad de procesamiento
- Roles de usuarios
- Capacidad de respuesta

Fiabilidad:

Según La Piedra et al. (2018), “es la probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones y durante un tiempo determinado” (p. 20), tiene los siguientes indicadores:

- Corrección de errores
- Integridad de los datos
- Funcionamiento

2.2.2. Variable 2: Control de inventario**Definición**

Según Meana, P. (2018), “es la eficiencia en el manejo adecuado del registro, de la rotación y evaluación del almacén de acuerdo a como se clasifique y que tipo de almacén tenga la empresa, ya que a través de todo esto determinaremos los resultados (utilidades o pérdidas) de una manera razonable, pudiendo establecer su situación financiera y las medidas necesarias para mejorar o mantener dicha situación” (p. 15).

Según Guerrero, H. (2019), lo define como “un proceso logístico que trata la recepción, almacenamiento y movimiento de cualquier material dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo, así como el tratamiento e información de los datos generados” (p. 16).

Según López, J. (2019), es “llevar un control minucioso y exhaustivo, en tiempo real, de todos aquellos cambios que se producen en relación a las existencias o stocks que alberga en tu interior: entradas y salidas de mercancías, reservas, reagrupamientos, a través de la gestión de existencias, la gestión de los pedidos y el servicio al cliente.” (p. 18).

Dimensiones del control de inventarios

El control de inventarios tiene las siguientes dimensiones:

Gestión de existencia

Según López, J. (2019), “comprende todas las existencias de un determinado producto almacenados en una determinada organización a su vez a gestión comprende la gestión de todos los elementos relacionados con el almacenamiento de producto.” (p. 20), tiene los siguientes indicadores:

- Cantidad
- Clasificación de productos
- Recepción de productos

Gestión de pedidos

López, J. (2019), “es el proceso desarrollado en una empresa mediante en cuál se organiza, realiza seguimiento y se solicitan las compras de productos o servicios. Esta gestión procura mantener un registro de los pedidos y administración de las personas, procesos y asociaciones necesarias para realizarlos” (p. 22), tiene los siguientes indicadores:

- Seguimiento de pedidos

- Registro de pedidos
- Administración de pedidos

Servicio al usuario

López, J. (2019), es “es el servicio o atención que una organización privada o pública brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.” (p. 23), tiene los siguientes indicadores:

- Calidad de atención
- Atención a consultas
- Atención a reclamos

2.3. Definición de términos básicos

Administración de pedidos:

Según Meana, P. (2018), es el proceso desarrollado en una empresa mediante en cuál se organiza, realiza seguimiento y se solicitan las compras de productos o servicios.

Atención a consultas:

Según Medina, J. y Arjonilla, S. (2019), se refiere al área de tu empresa que tiene como objetivos dar soporte al consumidor, garantizar la resolución de sus problemas y, en consecuencia, velar por la satisfacción del público

Atención a reclamos:

Según López, J. (2019), Es la atención a una queja que el cliente pone cuando encuentra una diferencia entre lo que la marca promete en términos de producto o servicios y lo que los clientes obtienen.

Clasificación de productos:

Según Meana, P. (2018), se pueden definir según el tipo de consumidor de tal manera que, pueden ser de consumo o industrial. La diferencia clave entre cada uno de estos, es el tipo de uso que se le da. Partiremos definiendo algunos conceptos.

Capacidad de procesamiento:

Según Peña, N. (2018), Es la medida de la potencia de un sistema para realizar su trabajo. Es decir, procesar instrucciones de un programa.

Capacidad de respuesta:

Según La Piedra et al. (2018), hace referencia a la capacidad específica de un sistema o unidad funcional para completar las tareas asignadas en un tiempo determinado.

Corrección de errores:

Según La Piedra et al. (2018), es un método que implica agregar bits de datos de paridad al mensaje. El receptor leerá estos bits de paridad para determinar si ocurrió un error durante la transmisión o el almacenamiento

Funcionamiento:

Según Peña, N. (2018), es el comportamiento normal que un software respecto al comportamiento esperado para realizar una tarea específica.

Integridad de los datos:

Según La Piedra et al. (2018), se refiere a la precisión, integridad y confiabilidad general de los datos. Puede especificarse por la falta de variación entre dos instancias o actualizaciones consecutivas de un registro, lo que indica que su información está libre de errores

Recepción de productos:

Según Meana, P. (2018), es el proceso por el cual un producto) procedentes de la fuente de suministro llegan al almacén con el objeto de ser clasificados, controlados e introducidos para su posterior ubicación dentro de las propias instalaciones de almacenamiento.

Roles de usuarios:

Según La Piedra et al. (2018), Se refiere a los roles asignados a cada uno de los usuarios. Es decir, aquellos permisos que van a tener habilitados al momento de operar con el sistema.

Registro de pedidos:

Según Medina, J. y Arjonilla, S. (2019), se utilizan para realizar un seguimiento del despacho, la transferencia y la devolución de partes de inventario dentro de organizaciones y entre ellas.

Seguimiento de pedidos:

Según Meana, P. (2018), es el proceso de monitoreo del estado y el movimiento de un pedido en tiempo real

Tiempo de espera:

Según Peña, N. (2018), se refiere al tiempo que tarda el software en completar un pedido o solicitud

Tolerancia a fallos:

Según La Piedra et al. (2018), es la característica incorporada en el sistema que permite su buen funcionamiento incluso después de que ocurre una falla en algunos de sus componentes.

Velocidad de procesamiento

Según Peña, N. (2018), es la rapidez a la que se capta la información, se entiende y se comienza a responder. Esta información puede ser visual, como letras y números.

2.4. Formulación de hipótesis**2.4.1. Hipótesis general**

Existe un nivel de relación significativa entre el software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022

2.4.2. Hipótesis específicas

1. Existe un nivel de relación significativa entre el rendimiento y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.

2. Existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.

3. Existe un nivel de relación significativa entre la fiabilidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de las variables

Software de gestión

Según La Piedra et al. (2018), “es una herramienta que permite controlar, planificar, organizar y automatizar las tareas administrativas de una organización. Un sistema de gestión analiza los rendimientos y los riesgos de una empresa, con el fin de otorgar un ambiente laboral más eficiente y sostenible”. (p. 15).

Control de inventario

Según López, J. (2019), es “llevar un control minucioso y exhaustivo, en tiempo real, de todos aquellos cambios que se producen en relación a las existencias o stocks que alberga en tu interior: entradas y salidas de mercancías, reservas, reagrupamientos, a través de la gestión de existencias, la gestión de los pedidos y el servicio al cliente.” (p. 18)

2.5.2. Definición operacional

Variable 1: software de gestión

Se obtuvo el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SA, sobre el software de gestión y sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se ha elaborado dos preguntas usando la siguiente escala de Likert.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Variable 2: Control de inventarios

Se obtendrá el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de la de la empresa distribuidora Haskin SA, sobre el control de inventario y sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se ha elaborara dos preguntas usando la siguiente escala de Likert.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

2.5.3. Operacionalización de la variable

Variable: software de gestión

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Rendimiento	Tiempo de espera	1,2	¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de sus actividades? ¿Con que frecuencia cuando usa el software de gestión sucede errores en el tiempo de espera?.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Tolerancia a fallos	3, 4	¿Considera que la tolerancia a fallos en el rendimiento del software es el adecuado? ¿Con que frecuencia el software tolera los fallos recuperando y no perdiendo información?	
	Velocidad de procesamiento	5	¿Considera que la velocidad de procesamiento del software es en el adecuado para la realización de sus actividades ?	
Funcionalidad	Capacidad de procesamiento	6,7	¿Considera que la capacidad de procesamiento del software es el adecuado? ¿Con que frecuencia ocurre errores en la capacidad de procesar información al momento de realizar una consulta o registro en el software ?	
	Roles de usuarios	8,9	¿El software permite el acceso diferenciado de acuerdo a los roles de usuarios que se utilice? ¿El software permite realizar la gestión de los roles de acuerdo al tipo de usuario que la empresa solicita ?	
	Capacidad de respuesta	10	¿Considera que la capacidad de respuesta del software es el adecuado para la gestión del control en inventarios?	
Fiabilidad	Corrección de errores	11,12	¿Con que frecuencia el software corrige los errores en el procesamiento de datos? ¿El software permite identificar y corregir errores de manera automática?	
	Integridad de los datos	13,14	¿Considera que la integridad de datos que brinda el software es fiable? ¿Con que frecuencia ocurre errores que perjudican la integridad de los datos requerido en alguna consulta o registro que realiza el software?	
	Funcionamiento	15	¿Considera que el funcionamiento del software es el adecuado?	

Variable: Control de inventario

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Gestión de existencias	Cantidad	1,2	¿Considera que los tiempos en el que se realiza el control de la cantidad de existencia que se tiene en los inventarios es el adecuado? ¿El control que se realiza de las cantidades en los registros es el adecuado?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Clasificación de productos	3, 4	¿Considera que la clasificación los productos en el almacén es el adecuado? ¿Se realiza la clasificación de los productos nuevos que ingresan en almacén?	
	Recepción de productos	5	¿Considera que la adecuación del ambiente para el recepción de los productos que ingresan al almacén es el adecuado?	
Gestión de pedidos	Seguimiento de pedidos	6,7	¿Se realiza el seguimiento de los pedidos hasta tenerlos en almacén? ¿Con que frecuencia se realiza el registro del seguimiento de los pedidos para ser guardados en almacén?	
	Registro de pedidos	8,9	¿Considera que control del registro de pedidos es el adecuado? ¿Considera que el registro de los pedidos usando el software es el adecuado?	
	Administración de pedidos	10	¿Con que frecuencia se gestiona y administra los pedidos antes que se agote el stock?	
Servicio al cliente	Calidad de atención	11,12	¿Al momento de proveer algún producto en stock considera que la calidad de atención es el adecuada? ¿Con que frecuencia se evalúa la calidad de atención en el área ?	
	Atención a consultas	13,14	¿Se brinda una atención rápida a las consultas del área o usuario que solicite algún producto del almacén? ¿Con que frecuencia la gestión de atención de consultas es el adecuado para cubrir con todas las demandas?	
	Atención a reclamos	15	¿Con que frecuencia se realiza una gestión de la atención a reclamos para no volver a cometer los mismos errores?	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, según Hernández et al. (2018), este enfoque “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p. 21).

La investigación es aplicada, porque según Hernández, et al. (2018), “porque permite resolver problemas y aplica teorías existentes para el estudio de las variables seleccionadas” (p. 25).

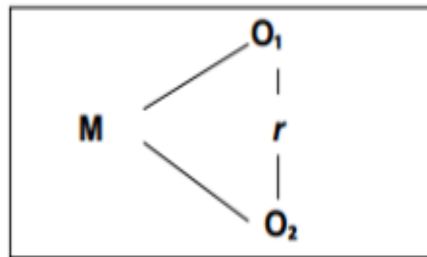
El método a utilizar en la presente investigación es: Hipotético – Deductivo, según Hernández et al. (2018), el “Método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (p.12).

El diseño de la investigación es no experimental, Según Hernández et al. (2018), estos estudios “no manipulan las variables, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 185) y su alcance será descriptivo correlacional esto según Hernández et al. (2018), define que una investigación es descriptivo y correlacional porque “consideran al fenómeno estudiado y sus componentes, definen variables describiendo tendencias de la

población o muestra, el cual permite establecer la relación entre las variables” (p. 90).

Según lo fundamentado en la teoría de investigación, se tiene el siguiente diagrama:

El diagrama es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de los trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC

O₁ = Software de gestión

O₂ = Control de inventario

r = Coeficiente de correlación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población fue el e número de trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC, como se detalla a continuación:

Tabla N° 1: Definición de la población

N°	Área	Hombres	Mujeres	Total
1	Gerencia	1	0	1
2	Sub gerencia	0	1	1
3	Secretaria	0	1	1
4	Almacén	0	1	1
5	Despacho	2	0	2
6	Ventas	1	0	1
7	Soporte	1	0	1
	Total	5	3	8

Nota. Elaboración propia

3.2.2. Muestra

Se utilizó una muestra no probabilística, según Hernández et al. (2018), “es aquel sub grupo de la población, donde aquellos elementos elegidos no obedece a la probabilidad, si no a aquellas características que pueda tener la investigación” (p. 176), por lo que el criterio para la muestra que se va a considerar serán los 8 trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnica

La Encuesta

Se utilizó la técnica de la encuesta para esta investigación, al ser el más adecuado para la investigación, según Hernández et al. (2018), “Es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas” (p. 120).

3.3.2 Instrumentos

Cuestionario

De acuerdo a Hernández et al. (2018), “Es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta”.

El instrumento que se para ambas variables será un cuestionario de 30 ítems, 15 referente al software de gestión y 15 para el control de inventarios, la escala será la de Likert, teniendo valores del 1 a 5.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Se realizó mediante la técnica de juicio de expertos (03), quienes emitieron su valides mediante la firma de las respectivas constancias.

Este es el resumen de resultados obtenidos:

Tabla N° 2: Resumen de validez de juicio de experto

N°	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Guillermo Martín Montalvo Taboada	Aplicable
2	Doctor	Wendy Janina Ruiz Coral de Montalvo	Aplicable
3	Magister	Carlos Santiago Amado Ramírez	Aplicable

Confidencialidad

Según Hernández et al. (2018), La confiabilidad de un instrumento de medición es considerada como el grado en que, al aplicarse de manera repetitiva al mismo objeto de estudio u otro diferente, se producirán resultados iguales o similares.

Por lo que se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach, sistematizando los resultados con un programa de cálculos como el Microsoft Excel y la utilización del programa de SPSS versión 25, los resultados están en anexo N° 4.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

3.5.1. Recolección de datos

Una vez que se aplicó el instrumento de recolección de datos en la muestra, fue procesado, mediante la sistematización de una base de datos en una hoja de cálculo Excel con las respuestas obtenidas y luego se empleó un software estadístico como lo es el SPSS 25 para su tratamiento usando la estadística descriptiva e inferencial.

La presentación de la información fue mediante cuadros y gráficos estadísticos, tablas de frecuencias, porcentajes, prueba de normalidad (Kolmogórov-Smirnov) y la prueba de Rho Spearman, para la hipótesis de los coeficientes de correlación entre las dos variables

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

Análisis descriptivo

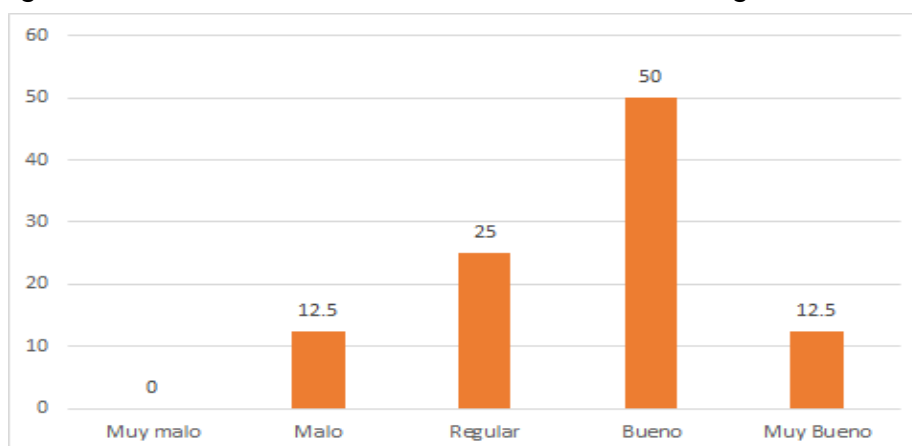
Variable 1: Software de gestión

Tabla N° 3. Niveles obtenidos sobre software de gestión

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	0	0	0
Malo	1	12.5	12.5
Regular	2	25	37.5
Bueno	4	50	87.5
Muy Bueno	1	12.5	100
Total	8	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 1. Niveles obtenidos sobre el software de gestión



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto al software de gestión, mostrados en la tabla y el grafico, indican que, un 50% dijo que es bueno, el 25% indico que es regular, el 12.5% indico que es malo, el 12.5% indico que es muy bueno y ningún trabajador indico que es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC, el software de gestión es bueno.

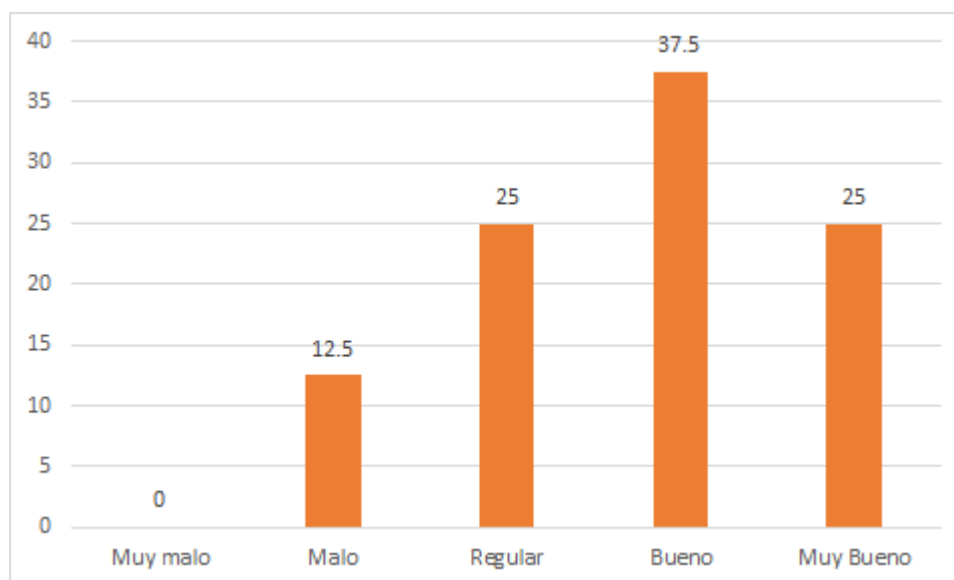
Dimensiones de la variable software de gestión

Tabla N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión rendimiento

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	0	0	0
Malo	1	12.5	12.5
Regular	2	25	37.5
Bueno	3	37.5	75
Muy Bueno	2	25	100
Total	8	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre la dimensión rendimiento



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión rendimiento de la variable software de gestión, mostrados en la tabla y el grafico, indican que, un 37.5% dijo que es bueno, el 25% indico que es regular, el 25% indico que es muy bueno, el 12.5% indico que es malo y ningún trabajador indico que es muy malo, lo que

evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC, el rendimiento del software de gestión es bueno.

Tabla N° 5. Niveles obtenidos sobre la dimensión funcionalidad

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	0	0	0
Malo	2	25	25
Regular	2	25	50
Bueno	3	37.5	87.5
Muy Bueno	1	12.5	100
Total	8	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre la dimensión funcionalidad



Nota. Elaboración propia

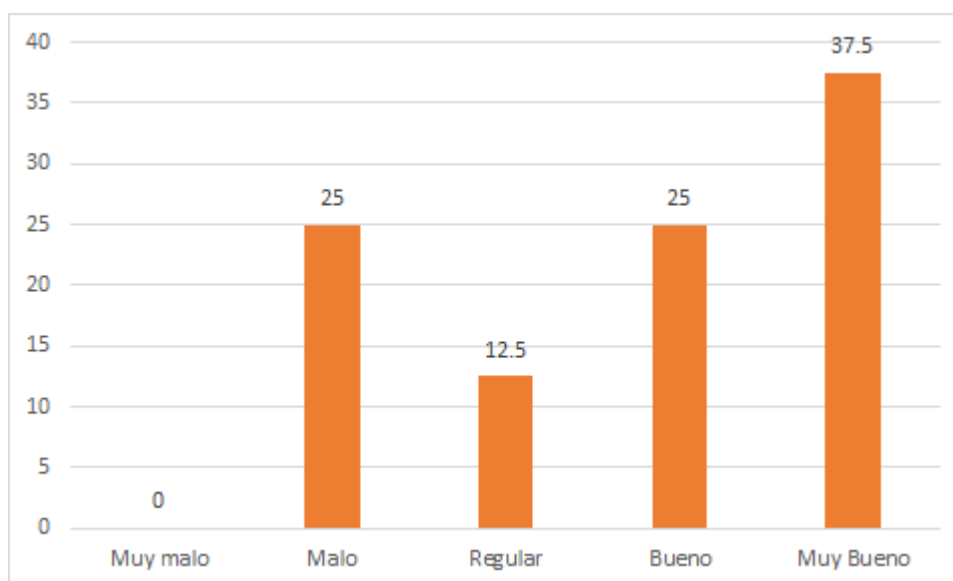
Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión funcionalidad de la variable software de gestión, mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 37.5% dijo que es bueno, el 25% indicó que es regular, el 25% indicó que es malo, el 12.5% indicó que es muy bueno y ningún trabajador indicó que es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC, la funcionalidad del software de gestión es buena.

Tabla N° 6. Niveles obtenidos sobre la fiabilidad

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	0	0	0
Malo	2	25	25
Regular	1	12.5	37.5
Bueno	2	25	62.5
Muy Bueno	3	37.5	100
Total	8	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la fiabilidad



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión fiabilidad de la variable software de gestión, mostrados en la tabla y el grafico, indican que, un 37.5% dijo que es muy bueno, el 25% indico que es bueno, el 25% indico que es malo, el 12.5% indico que es regular y ningún trabajador indico que es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC, la fiabilidad del software de gestión es muy bueno.

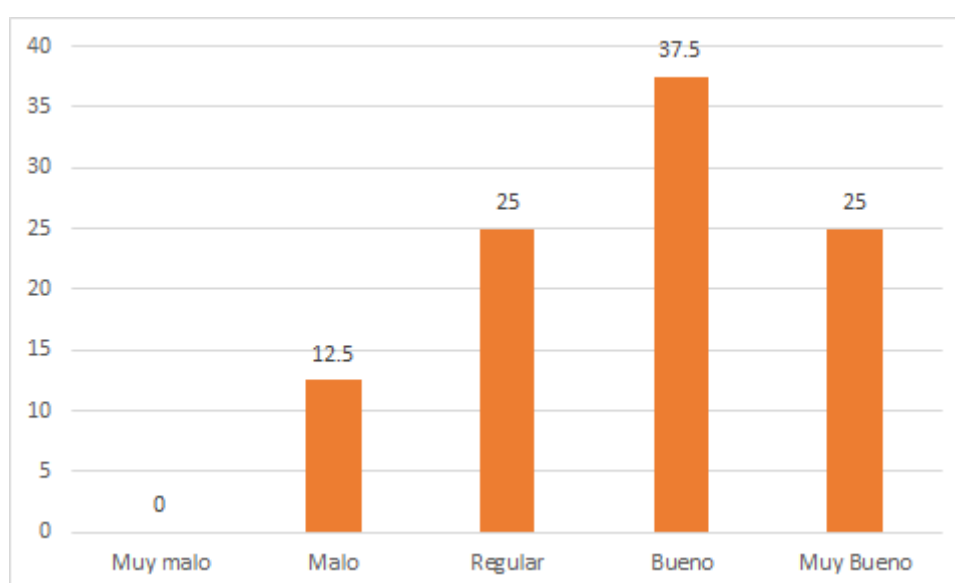
Variable 2: Control de inventario

Tabla N° 7. Niveles obtenidos sobre control de inventario

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	0	0	0
Malo	1	12.5	12.5
Regular	2	25	37.5
Bueno	3	37.5	75
Muy Bueno	2	25	100
Total	8	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre control de inventario



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto al control de inventario, mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 37.5% dijo que es bueno, el 25% indicó que es muy bueno, el 25% indicó que es regular, el 12.5% indicó que es malo y ningún trabajador indicó que es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC, el control de inventario es bueno.

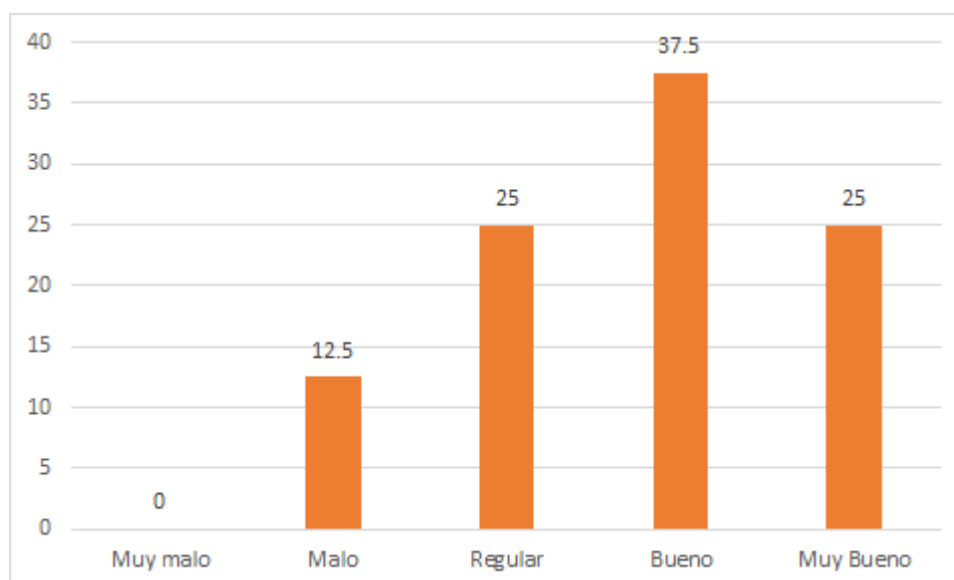
Dimensiones de la variable el control de inventario

Tabla N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión la gestión de existencias

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	0	0	0
Malo	1	14.3	14.3
Regular	2	28.5	42.8
Bueno	3	42.9	85.7
Muy Bueno	1	14.3	100
Total	7	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre la gestión de existencias



Nota. Elaboración propia

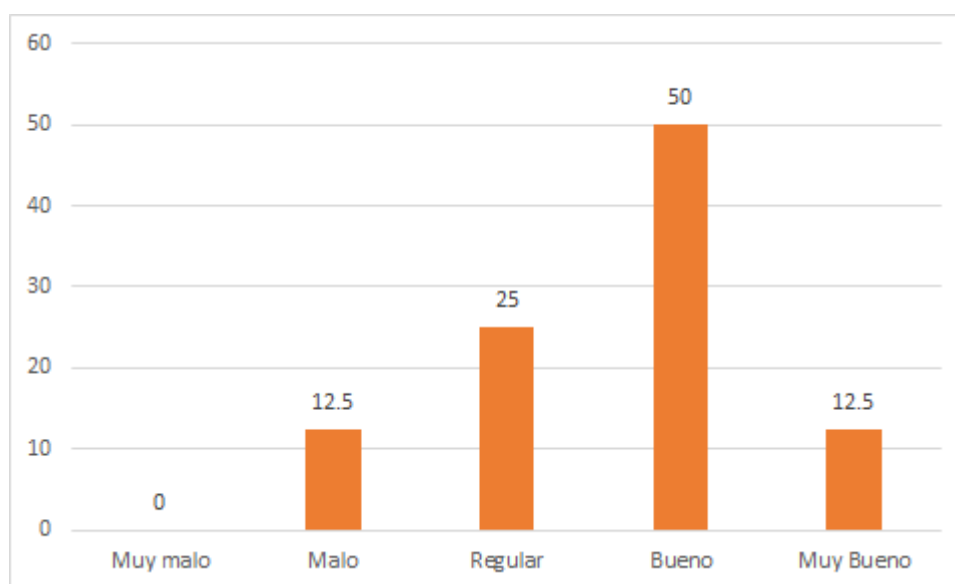
Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión gestión de existencia de la variable control de inventario, mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 37.5% dijo que es bueno, el 25% indicó que es muy bueno, el 25% indicó que es regular, el 12.5% indicó que es malo y ningún trabajador indicó que es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC, la gestión de existencias es buena.

Tabla N° 9. Niveles obtenidos sobre sobre la dimensión gestión de pedidos

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	0	0	0
Malo	1	12.5	12.5
Regular	2	25	37.5
Bueno	4	50	87.5
Muy Bueno	1	12.5	100
Total	8	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la dimensión gestión de pedidos



Nota. Elaboración propia

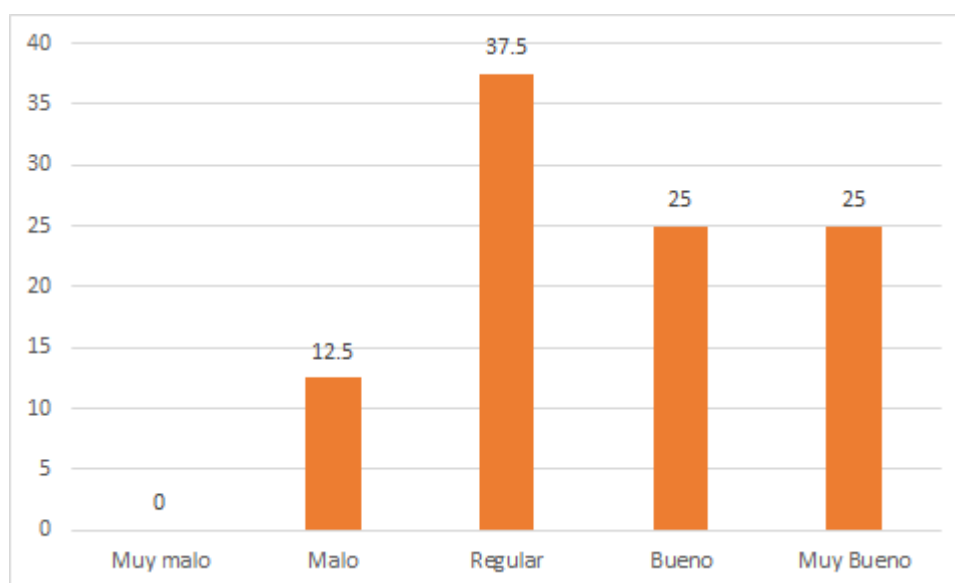
Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión gestión de pedidos de la variable control de inventario, mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 50% dijo que es bueno, el 25% indicó que es regular, el 12.5% indicó que es malo y ningún trabajador indicó que es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC, la gestión de pedidos es buena.

Tabla N° 10. Niveles obtenidos sobre sobre la dimensión servicio al cliente

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	0	0	0
Malo	1	12.5	12.5
Regular	3	37.5	50
Bueno	2	25	75
Muy Bueno	2	25	100
Total	8	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión servicio al cliente



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión servicio al cliente de la variable control de inventario, mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 37.5% dijo que es regular, el 25% indicó que es bueno, el 25% indicó que es muy bueno, el 12.5% indicó que es malo y ningún trabajador indicó que es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC, la gestión de pedidos es regular

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla N° 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1

Software de gestión	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P -Sig.
Rendimiento	.341	8	.001
Funcionalidad	.344	8	.002
Fiabilidad	.346	8	.003

Nota. Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Shapairo Wilk para la variable software de gestión y sus dimensiones los valores de P Sig. son menores a 0.05 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, por lo que se usó pruebas de hipótesis no paramétricas, en este caso la correlación de Rho de Spearman.

Tabla N° 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2

Control de inventario	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P- Sig.
Gestión de existencias	.352	7	.004
Gestión de pedidos	.354	7	.003
Servicio al cliente	.356	7	.005

Nota. Elaboración propia

Descripción: De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Shapiro Wilk para la variable control de inventario y sus dimensiones, los valores de P Sig. son menores a 0.05 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, por lo que se usó pruebas de hipótesis no paramétricas, en este caso la correlación de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Contraste de la hipótesis general

h₀: No existe un nivel de relación significativa entre el software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.

h₁: Existe un nivel de relación significativa entre el software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.

Tabla N° 13. Prueba de hipótesis general

		Software de gestión	Control de inventario
RHO DE SPEARMAN	Software de gestión	Coeficiente de correlación 1.000	0.850
		Sig. (bilateral) 0.001	0.001
		N 8	8
	Control de inventario	Coeficiente de correlación 0.850	1.000
	Sig. (bilateral) 0.001		
	N 8	8	

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre el software de gestión y el control de inventario, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho}=0.850$ y un grado de significancia de $P=0.001$ lo que indica que existe un nivel de correlación positiva y alta entre ambas variables, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específicos

Contraste de la hipótesis específico

h₀: No existe un nivel de relación significativa entre el rendimiento y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022

h₁: Existe un nivel de relación significativa entre el rendimiento y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.

Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específico 1

		Rendimiento	Control de inventario
RHO DE SPEARMAN	Rendimiento	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 0.843 8
	Control de inventario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.843 1.000 8

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la dimensión rendimiento de la variable software de gestión y el control de inventario, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.843$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica que existe un nivel de correlación positiva y alta entre la dimensión rendimiento y el control de inventarios, es decir existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Contraste de la hipótesis específico 2

h₀: No existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.

h₁: Existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.

Tabla N° 15. Prueba de hipótesis específico 2

		Funcionalidad	Control de inventario
RHO DE SPEARMAN	Funcionalidad	Coficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.847
	N	8	8
	Control de inventario	Coficiente de correlación	0.847
Sig. (bilateral)		0.001	
		N	8

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la dimensión funcionalidad de la variable software de gestión y el control de inventario, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{h_0} = 0.847$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica que existe un nivel de correlación positiva y alta entre la dimensión funcionalidad y el control de inventarios, es decir existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Contraste de la hipótesis específico 3

ho: No existe un nivel de relación significativa entre la fiabilidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.

h1: Existe un nivel de relación significativa entre la fiabilidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.

Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3

			Fiabilidad	Control de inventario
RHO DE SPEARMAN	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	0.840
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	8	8
	Control de inventario	Coeficiente de correlación	0.840	1.000
Sig. (bilateral)		0.001		
N		8	8	

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la dimensión fiabilidad de la variable software de gestión y el control de inventario, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.840$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica que existe un nivel de correlación positiva y alta entre la dimensión fiabilidad y el control de inventarios, es decir existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

4.2. Discusión

1. De acuerdo a los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva entre el software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC, con un coeficiente de correlación $\rho=0.850$ y un grado de significancia de $P=0.001$, se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza el nivel de relación que existe entre un software de gestión y el control de inventario en otro ámbito y tiempo de estudio, como en la que realizó Loja, J.(2019), quien tuvo como objetivo de la investigación determinar la relación que existe entre el software de gestión y el control de inventario en la empresa Femarpe Ltda, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre el software de gestión y el control de inventario en la empresa Femarpe Ltda., esto se fundamenta en lo que Según La Piedra et al. (2018), define a un software de gestión como “una herramienta que permite controlar, planificar, organizar y automatizar las tareas administrativas de una organización. Un sistema de gestión analiza los rendimientos y los riesgos de una empresa, con el fin de otorgar un ambiente laboral más eficiente y sostenible”. (p. 15). y lo que López, J. (2019), define a control de inventario como “llevar un control minucioso y exhaustivo, en tiempo real, de todos aquellos cambios que se producen en relación a las existencias o stocks que alberga en tu interior: entradas y salidas de mercancías, reservas, reagrupamientos, a través de la gestión de existencias, la gestión de los pedidos y el servicio al cliente.” (p. 18).

2. De acuerdo los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre el rendimiento y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC, según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $\rho=0.843$ y un grado de significancia de $P=0.001$, se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras

investigaciones, donde se analiza el nivel de esta dimensión con otra variable, en este caso con la logística, en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizó Flores, J. (2018), quien tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el rendimiento y la logística de una empresa de transporte, 2017, llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre el rendimiento y la logística de una empresa de transporte, 2017, fundamentado en lo que según La Piedra et al. (2018), el rendimiento “Se entiende como la medida o cuantificación de la velocidad/resultado con que se realiza una tarea o proceso. En una computadora, su rendimiento no depende sólo del microprocesador como suele pensarse, sino de la suma de sus componentes, sus softwares y la configuración de estos” (p. 18).

3. Los resultados obtenidos muestra que existe un nivel de relación positiva entre la funcionalidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC., según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $\rho=0.847$ y un grado de significancia de $P=0.001$, se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza el nivel de relación de esta dimensión con el control de inventario en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizó Suárez, C. y Cuellar, O. (2019), quien tuvo como objetivo determinar la influencia de la funcionalidad en el control de inventario, llegando a la conclusión que existe una influencia positiva de la funcionalidad en el control de inventarios, fundamenta en lo que según La Piedra et al. (2018), funcionalidad “se refiere a la capacidad de un dispositivo o programa de ordenador de llevar a cabo una determinada tarea, es decir lo que el producto puede hacer, asegurando que el producto funciona tal como estaba especificado”(p. 19).

4. Los resultados obtenidos muestra que existe un nivel de relación positiva entre la fiabilidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC, según los

resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un $\rho = 0.901$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza el nivel de relación de esta dimensión con el control de inventarios, en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizó Castañeda, L. (2018), quien tuvo como objetivo analizar la influencia de la de la fiabilidad en el control de inventarios en la empresa Melexa S.A., llegando a la conclusión que existe una influencia positiva del software de gestión en el control de inventario en la empresa Melexa S.A., fundamenta en lo La Piedra et al. (2018), define a fiabilidad como “la probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones y durante un tiempo determinado” (p. 20),

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Conclusión general

Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre el sistema software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $\rho=0.850$ y un grado de significancia de $P=0.001$.

Conclusiones específicas

1. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre el rendimiento y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $\rho=0.843$ y un grado de significancia de $P=0.001$.

2. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre la funcionalidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $\rho=0.847$ y un grado de significancia de $P=0.001$.

3. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre la fiabilidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $\rho=0.840$ y un grado de significancia de $P=0.001$.

Recomendaciones

1. A la gerencia de la empresa, implementar herramientas tecnológicas que permita a los trabajadores realizar el control de inventarios de manera más eficiente y eficaz, para obtención de la información de manera precisa y en tiempo real, también incluir un programa de mantenimiento preventivo a equipo de cómputo que funciona como servidor para evitar problemas con la información, de igual manera realizar un cronograma de copias de seguridad para garantizar que la información no se pierda,

2. Al personal de almacén, mantener la información actualizada del stock, requerimientos y despacho de los productos que la empresa distribuye, que permita al software de gestión brindar información real para que las demás áreas funcionen de manera articulada alineadas a los objetivos de la empresa y no exista tiempos muertos o cuellos de botellas que retrasen el trabajo a realizar

3. A los trabajadores, hacer uso del software de gestión de manera correcta, ingresando información pertinente, que permita que cuando se le realice alguna consulta este brinde información fiable, hacer uso correcto del equipo de cómputo, el hardware que se utiliza para el uso del software es un factor importante para el buen desempeño de este y como consecuencia de los trabajadores.

4. A aquellos investigadores que en un futuro desarrollen investigaciones sobre un software de gestión y el control de inventario puedan tomar a esta investigación como un antecedente valido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castañeda, L. (2018). Implementación de un sistema de gestión y control de inventario en Melexa S.A.[tesis de pre grado, Universidad Libre de Bogotá Colombia]. Repositorio Institucional. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9430/DOCUMENTO%20FINAL.pdf?sequence=1>
- Cordova, M. y Saldaña, E. (2019). Control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial ferretería Gorky E.I.R.L., Jaen – 2017. [tesis de pre grado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio institucional Uss. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5654/C%C3%B3rdova%20Calle%20%26%20Salda%C3%B1a%20Vasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Egoavil, F. (2019), Diseño e implementación de un software para la gestión de servicios de inventario en la empresa Polishoes S.R.L. Ate Vitarte - Lima, 2019 [tesis de pre grado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio institucional Ulasamerica. http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/891/17.%20EGOAVIL_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, J. (2018). Software para la gestión y la logística de una empresa de transporte, 2017 [tesis de pre grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14221>
- Gallego, R. (2019). Software para mejorar la gestión de inventarios y la programación de mantenimiento de los equipos de cómputo en la municipalidad Pomahuaca – Jaén [tesis de pre grado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio institucional UNP. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1850/INF-GAL-BOC2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guerrero, H. (2019). Inventarios. Manejo y control. Starbook Editorial, Madrid, España <https://books.google.com.pe/books?id=VnW-cQAACA-AJ&dq>
- Hernández et al. (2018). Metodología de la investigación. Santa fe, Mexico: McGRAW-HIL.

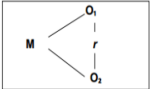
- Loja, J. (2019). Sistema de gestión y control de inventario en la empresa Femarpe Ltda [tesis de pre grado, Universidad Salesiana de Ecuador]. Repositorio institucional USE.
- La torre, D. (2018). Software de gestión para el control de inventarios en el área de soporte técnico de la empresa comercializadora Arturo Calle S.A.A. [tesis de pre grado, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio institucional Ucatolica. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14503/1/DocumentoTrabajoDeGrado.pdf>
- López, J. (2019). Gestión de inventarios. Editorial Elearning, S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=DHpXDwAAQBAJ>
- La Piedra et al. (2018). Introduccion a la gestión de sistemas de información en l empresa. Editorial Publicacions de la Universitat Jaume. <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/978-84-693-9894-4.pdf>
- Meana, P. (2018). Gestión de inventarios. Editorial Paraninfo, Madrid España. <https://books.google.com.pe/books?id=MI5IDgAAQBAJ>
- Medina, J. y Arjonilla, S. (2019). La gestión de los sistemas de información en la empresa. Editorial Ediciones Pirámide. <https://books.google.com.pe/books?id=gM-UBQAAQBAJ>
- Peña, N. (2018). Gestión y control de los sistemas de Información. Editorial Elearning, S.L.. <https://books.google.com.pe/books?id=6cJWDwAAQBAJ>
- Ramirez, N. y Ramos, K. (2018). Diseño de un software de gestión para el control de inventario en la empresa electrónica Frank R [tesis de pre grado, Universidad de Cartagena en Colombia]. Repositorio institucional Ucc. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3989/TESES%20DE%20GRADO%20DISE%C3%91O%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20PARA%20EL%20CONTROL%20DE%20INVENTARIO%20EN%20LA%20EMPRESA%20ELECTR%C3%93NICA%20FRANK%20R.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, M. (2018). Uso de software en la gestión empresarial de las empresas en la ciudad de Pucallpa, Ucayali, Perú, 2015 [tesis de pre grado, Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3660>

Suárez, C. y Cuellar, O. (2019). Implementación de un sistema de gestión para el control de inventarios [tesis de pre grado, Universidad Surcolombiana]. Repositorio internacional. <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/1585/SuarezChristian2012.pdf;jsessionid=13B25DBD31BB0A236D33F20366813384?sequence=3>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables			Metodología
			Nombre	Dimensiones	Indicadores	
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022?	Determinar el nivel de relación que existe entre el software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022	Existe un nivel de relación significativa entre el software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022	Variable 1: Software de gestión	Rendimiento	Tiempo de espera Tolerancia a fallos Velocidad de procesamiento	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo DISEÑO No experimental ALCANCE Descriptivo Correlacional ESQUEMA: 
				Funcionalidad	Capacidad de procesamiento Roles de usuarios Capacidad de respuesta	
				Fiabilidad	Corrección de errores Integridad de los datos Funcionamiento	
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifico				
1. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el rendimiento y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022?	1. Analizar el nivel de relación que existe entre el rendimiento y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.	1. Existe un nivel de relación significativa entre el rendimiento y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022	Variable 2: Control de inventarios	Gestión de existencias	Cantidad Clasificación de productos Recepción de productos	POBLACIÓN: 8 trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC MUESTRA: 8 trabajadores de la empresa distribuidora Haskin SAC TÉCNICAS Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA: -Tabla de frecuencia - Gráficos de barras ESTADÍSTICA INFERENCIAL: Para la constatación de las hipótesis se aplicará la Prueba Rho Spearman.
2. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022?	2. Analizar el nivel de relación que existe entre la funcionalidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022	2. Existe un nivel de relación significativa entre la funcionalidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022		Gestión de pedidos	Seguimiento de pedidos Registro de pedidos Administración de pedidos	
3. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la fiabilidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022?	3. Analizar el nivel de relación que existe entre la fiabilidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.	3. Existe un nivel de relación significativa entre la fiabilidad y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022.		Servicio al cliente	Calidad de atención Atención a consultas Atención a reclamos	

Anexo 2: Instrumento de aplicación

Software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callería, Ucayali 2022

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada al software de gestión y el control de inventarios. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exige la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems	Software de gestión					
D1	Rendimiento	1	2	3	4	5
01	¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de sus actividades?					
02	¿Con que frecuencia cuando usa el software de gestión sucede errores en el tiempo de espera?.					
03	¿Considera que la tolerancia a fallos en el rendimiento del software es el adecuado?					
04	¿Con que frecuencia el software tolera los fallos recuperando y no perdiendo información?					
05	¿Considera que la velocidad de procesamiento del software es en el adecuado para la realización de sus actividades ?					
D2	Funcionalidad	1	2	3	4	5
06	¿Considera que la capacidad de procesamiento del software es el adecuado?					
07	¿Con que frecuencia ocurre errores en la capacidad de procesar información al momento de realizar una consulta o registro en el software ?					
08	¿El software permite el acceso diferenciado de acuerdo a los roles de usuarios que se utilice?					

09	¿El software permite realizar la gestión de los roles de acuerdo al tipo de usuario que la empresa solicita ?					
10	¿Considera que la capacidad de respuesta del software es el adecuado para la gestión del control en inventarios?					
D3	Fiabilidad	1	2	3	4	5
11	¿Con que frecuencia el software corrige los errores en el procesamiento de datos?					
12	¿El software permite identificar y corregir errores de manera automática?					
13	¿Considera que la integridad de datos que brinda el software es fiable?					
14	¿Con que frecuencia ocurre errores que perjudican la integridad de los datos requerido en alguna consulta o registro que realiza el software?					
15	¿Considera que el funcionamiento del software es el adecuado?					
Ítems	Control de inventario					
D1	Gestión de existencias	1	2	3	4	5
16	¿Considera que los tiempo en el que se realiza el control de la cantidad de existencia que se tiene en los inventarios es el adecuado?					
17	¿El control que se realiza de las cantidades en los registros es el adecuado?					
18	¿Considera que la clasificación los productos en el almacén es el adecuado?					
19	¿Se realiza la clasificación de los productos nuevos que ingresan en almacén?					
20	¿Considera que la adecuación del ambiente para el recepción de los productos que ingresan al almacén es el adecuado?					
D2	Gestión den pedidos	1	2	3	4	5
21	¿Se realiza el seguimiento de los pedidos hasta tenerlos en almacén?					
22	¿Con que frecuencia se realiza el registro del seguimiento de los pedidos para ser guardados en almacén?					
23	¿Considera que control del registro de pedidos es el adecuado?					
24	¿Considera que el registro de los pedidos usando el software es el adecuado?					
25	¿Con que frecuencia se gestiona y administra los pedidos antes que se agote el stock?					
D3	Servicio al cliente	1	2	3	4	5
26	¿Al momento de proveer algún producto en stock considera que la calidad de atención es el adecuada?					
27	¿Con que frecuencia se evalúa la calidad de atención en el área ?					
28	¿Se brinda una atención rápida a las consultas del área o usuario que solicite algún producto del almacén?					
29	¿Con que frecuencia la gestión de atención de consultas es el adecuado para cubrir con todas las demandas?					
30	¿Con que frecuencia se realiza una gestión de la atención a reclamos para no volver a cometer los mismos errores?					

Anexo 3: Matriz de validación

Software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Callaña, Ucayali 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Software de gestión	Rendimiento	Tiempo de espera	¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de sus actividades?						X		X		X				
			¿Con que frecuencia cuando usa el software de gestión sucede errores en el tiempo de espera?						X		X		X		X		
		Tolerancia a fallos	¿Considera que la tolerancia a fallos en el rendimiento del software es el adecuado?						X		X		X		X		
	¿Con que frecuencia el software toma los fallos recuperando y no perdiendo información?							X		X		X		X			
	Funcionalidad	Velocidad de procesamiento	¿Considera que la velocidad de procesamiento del software es el adecuado para la realización de sus actividades?						X		X		X		X		
			¿Considera que la capacidad de procesamiento del software es el adecuado?						X		X		X		X		
		Roles de usuarios	¿Con que frecuencia ocurre errores en la capacidad de procesar información al momento de realizar una consulta o registro en el software?						X		X		X		X		
	¿El software permite el acceso diferenciado de acuerdo a los roles de usuarios que se utilice?							X		X		X		X			
	¿El software permite realizar la gestión de los roles de acuerdo al tipo de usuario que la empresa solicita?							X		X		X		X			
	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	¿Considera que la capacidad de respuesta del software es el adecuado para la gestión del control en inventarios?						X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia el software corrige los errores en el procesamiento de datos?						X		X		X		X		
		Integridad de los datos	¿El software permite identificar y corregir errores de manera automática?						X		X		X		X		
¿Considera que la integridad de datos que brinda el software es fiable?								X		X		X		X			
Gestión de existencias	Cantidad	¿Con que frecuencia ocurre errores que perjudican la integridad de los datos requerido en alguna consulta o registro que realiza el software?						X		X		X		X			
		¿Considera que el funcionamiento del software es el adecuado?						X		X		X		X			
		¿Considera que los tiempos en el que se realiza el control de la cantidad de existencia que se tiene en los inventarios es el adecuado?						X		X		X		X			
			¿El control que se realiza de las cantidades en los registros es el adecuado?						X		X		X				
			¿Considera que la clasificación los productos en el almacén es el adecuado?						X		X		X				

Control de inventarios	Clasificación de productos	¿Se realiza la clasificación de los productos nuevos que ingresan en almacén?							✓		×	×	✓		
		¿Considera que la adecuación del ambiente para el recepción de los productos que ingresan al almacén es el adecuado?								×		✓	×	×	
	Seguimiento de pedidos	¿Se realiza el seguimiento de los pedidos hasta tenerlos en el almacén?								×		✓	×	×	
		¿Con que frecuencia se realiza el registro del seguimiento de los pedidos para ser guardados en el almacén?								✓		×	×	×	
		¿Considera que el control del registro de pedidos es el adecuado?								✓		✓	×	✓	
	Registro de pedidos	¿Considera que el registro de los pedidos usando el software es el adecuado?								×		✓	✓	✓	
		Administración de pedidos	¿Con que frecuencia se gestiona y administra los pedidos antes que se agote el stock?							✓		×	×	×	
	Servicio al cliente	Calidad de atención	¿Al momento de proveer algún producto en stock considera que la calidad de atención es el adecuado?							✓		×	×	✓	
			¿Con que frecuencia se evalúa la calidad de atención en el área?								×		×	✓	×
		Atención a consultas	¿Se brinda una atención rápida a las consultas del área o usuario que solicita algún producto del almacén?								✓		×	×	✓
¿Con que frecuencia la gestión de atención de consultas es el adecuado para cubrir con todas las demandas?										×		✓	✓	✓	
Atención a reclamos	¿Con que frecuencia se realiza una gestión de la atención a reclamos para no volver a cometer los mismos errores?								✓		✓	×	✓		



Validador

Dr. Ing. Sist. Guillermo Martín Montalvo Taboada.

Software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Calleria, Ucayali 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación				Observación y/o recomendación		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el ítem y las opciones de respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO
Software de gestión	Rendimiento	Tiempo de espera	¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de sus actividades?						X		X		X		
			¿Con que frecuencia cuando usa el software de gestión sufre errores en el tiempo de espera?						X		X		X		
		Tolerancia a fallos	¿Considera que la tolerancia a fallos en el rendimiento del software es el adecuado?						X		X		X		
	¿Con que frecuencia el software trata los fallos recuperando y no perdiendo información?							X		X		X			
	Funcionalidad	Velocidad de procesamiento	¿Considera que la velocidad de procesamiento del software es en el adecuado para la realización de sus actividades?						X		X		X		
		Capacidad de procesamiento	¿Considera que la capacidad de procesamiento del software es el adecuado?						X		X		X		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en la capacidad de procesar información al momento de realizar una consulta o registro en el software?						X		X		X		
		Roles de usuarios	¿El software permite el acceso diferenciado de acuerdo a los roles de usuarios que se utilice?						X		X		X		
			¿El software permite realizar la gestión de los roles de acuerdo al tipo de usuario que la empresa solicita?						X		X		X		
		Capacidad de respuesta	¿Considera que la capacidad de respuesta del software es el adecuado para la gestión del control en inventarios?						X		X		X		
	Fiabilidad	Corrección de errores	¿Con que frecuencia el software corrige los errores en el procesamiento de datos?						X		X		X		
			¿El software permite identificar y corregir errores de manera automática?						X		X		X		
Integridad de los datos		¿Considera que la integridad de datos que brinda el software es fiable?						X		X		X			
		¿Con que frecuencia ocurre errores que perjudican la integridad de los datos requerido en alguna consulta o registro que realiza el software?						X		X		X			
Funcionamiento	¿Considera que el funcionamiento del software es el adecuado?						X		X		X				
Gestión de existencias	Cantidad	¿Considera que los tiempos en el que se realiza el control de la cantidad de existencias que se tiene en los inventarios es el adecuado?						X		X		X			
		¿El control que se realiza de las cantidades en los registros es el adecuado?						X		X		X			
		¿Considera que la clasificación los productos en el almacén es el adecuado?						X		X		X			

Control de inventarios	Clasificación de productos	¿Se realiza la clasificación de los productos nuevos que ingresan en almacén?							✓		×	×	✓				
		¿Considera que la adecuación del ambiente para el resguardo de los productos que ingresan en almacén es el adecuado?								×		×	×	×			
	Gestión de pedidos	Seguimiento de pedidos	¿Se realiza el seguimiento de los pedidos hasta tenerlos en almacén?							×		✓	×	×			
			¿Con que frecuencia se realiza el registro del seguimiento de los pedidos para ser guardados en almacén?								✓		×	✓	×		
		Registro de pedidos	¿Considera que el control del registro de pedidos es el adecuado?								✓		×	×	×		
			¿Considera que el registro de los pedidos usando el software es el adecuado?								✓		✓	✓	✓		
	Administración de pedidos	¿Con que frecuencia se gestiona y administra los pedidos antes que se agote el stock?								×		×	×	×			
	Servicio al cliente	Calidad de atención	¿Al momento de proveer algún producto en stock considera que la calidad de atención es el adecuado?								×		×	×	×		
			¿Con que frecuencia se evalúa la calidad de atención en el área?									×		×	×	×	
		Atención a los clientes	¿Se brinda una atención rápida a las consultas del área o usuario que solicite algún producto del almacén?									✓		×	×	✓	
¿Con que frecuencia la gestión de atención de consultas es el adecuado para cubrir con todas las demandas?											×		×	×	×		
Atención recurrentes	¿Con que frecuencia se realiza una gestión de la atención a problemas para no volver a cometer los mismos errores?									×		×	×	✓			


 Validador
 Mg. Ing. Sst. Carlos Santiago Amado Ramirez

Software de gestión y el control de inventario en los trabajadores de la empresa Distribuidora Haskin SAC del distrito de Calleria, Ucayali 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación				Observación y/o recomendación					
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y las opciones de respuesta				
									SI	NO	SI	NO		SI	NO			
Software de gestión	Rendimiento	Tiempo de espera	¿Considera que los tiempos de espera que tiene el software son los adecuados para el desarrollo de sus actividades?						X		X		X					
			¿Con qué frecuencia cuando usa el software de gestión sucede errores en el tiempo de espera?						X		X		X		X			
		Tolerancia a fallos	¿Considera que la tolerancia a fallos en el rendimiento del software es el adecuado?						X		X		X		X			
			¿Con qué frecuencia el software toma los fallos recuperando y no perdiendo información?						X		X		X		X			
			Velocidad de procesamiento	¿Considera que la velocidad de procesamiento del software es el adecuado para la realización de sus actividades?						X		X		X		X		
	Funcionalidad	Capacidad de procesamiento	¿Considera que la capacidad de procesamiento del software es el adecuado?							X		X		X		X		
			¿Con qué frecuencia ocurre errores en la capacidad de procesar información al momento de realizar una consulta o registro en el software?						X		X		X		X		X	
		Roles de usuarios	¿El software permite el acceso diferenciado de acuerdo a los roles de usuarios que se utilizan?							X		X		X		X		
			¿El software permite realizar la gestión de los roles de acuerdo al tipo de usuario que la empresa solicita?						X		X		X		X			
			Capacidad de respuesta	¿Considera que la capacidad de respuesta del software es el adecuado para la gestión del control en inventarios?						X		X		X		X		
	Fiabilidad	Correctitud de los datos	¿Con qué frecuencia el software corrige los errores en el procesamiento de datos?							X		X		X		X		
			¿El software permite identificar y corregir errores de manera automática?						X		X		X		X		X	
Integridad de los datos		¿Considera que la integridad de los datos que brinda el software es fiable?							X		X		X		X			
		¿Con qué frecuencia ocurre errores que perjudican la integridad de los datos requerido en alguna consulta o registro que realiza el software?						X		X		X		X				
		Funcionamiento	¿Considera que el funcionamiento del software es el adecuado?						X		X		X		X			
Gestión de existencias	Cantidad	Control de existencias	¿Considera que los tiempos en los que se realiza el control de la cantidad de existencia que se tiene en los inventarios es el adecuado?						X		X		X		X			
			¿El control que se realiza de las cantidades en los registros es el adecuado?						X		X		X		X		X	
		Clasificación de productos	¿Considera que la clasificación de los productos en el almacén es el adecuado?						X		X		X		X		X	

Control de inventarios	Clasificación de productos	¿Se realiza la clasificación de los productos nuevos que ingresan en almacén?							✓		×	×	✓	
		¿Considera que la adecuación del ambiente para el reposición de los productos que ingresan al almacén es el adecuado?							×		×	×	×	
	Gestión de pedidos	Seguimiento de pedidos	¿Se realiza el seguimiento de los pedidos hasta tenerlos en almacén?							×	×	×	×	
			¿Con que frecuencia se realiza el registro del seguimiento de los pedidos para ser guardados en almacén?							✓	×	×	×	
		Registro de pedidos	¿Considera que el control del registro de pedidos es el adecuado?							×	×	×	×	
			¿Considera que el registro de los pedidos usando el software es el adecuado?							×	×	×	×	
	Servicio al cliente	Administración de pedidos	¿Con que frecuencia se gestiona y administra los pedidos antes que se agote el stock?							×	×	×	×	
		Calidad de atención	¿Al momento de proveer algún producto en stock considera que la calidad de atención es el adecuado?							×		×	×	×
			¿Con que frecuencia se evalúa la calidad de atención en el área?								×	×	×	×
		Atención a consultas	¿Se brinda una atención rápida a las consultas del área o usuario que solicite algún producto del almacén?							✓		×	×	✓
		¿Con que frecuencia la gestión de atención de consultas es el adecuado para cubrir con todas las demandas?							×		×	×	×	
Atención reclamos	¿Con que frecuencia se realiza una gestión de la atención a reclamos para no volver a cometer los mismos errores?							×		×	×	×		

WR

DRA. Wendy Janina Ruiz de Montalvo

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Variable 1: Software de gestión

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach con el uso de SPSS v25.

Instrumento	N° ítems	α : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre software de gestión	15	0,842

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,842 para el cuestionario con preguntas sobre el software de gestión y sus dimensiones, este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.

Variable 2: Control de inventarios

Instrumento	N° ítems	α : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre control de inventarios	15	0,869

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,869 para el cuestionario con preguntas sobre control de inventarios y sus dimensiones, este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.



Validador: Dr. Ing. Sist. Guillermo Martin Montalvo Taboada

Anexo 5: Base de datos

Base de datos de la confiabilidad

Variables --->	Software de gestión									Control de inventarios																				
Dimensiones --->	Rendimiento			Funcionalidad			Fiabilidad			Gestión de existencias			Gestión den pedidos			Servicio al cliente														
Indicadores --->	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3												
	PREGUNTAS																													
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4
2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
5	3	2	2	4	2	5	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	5
6	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	3
7	2	4	2	4	3	5	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	1	2
8	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Base de datos del instrumento de recolección de datos

Variables ---->	Software de gestión									Control de inventarios																				
Dimensiones ---->	Rendimiento			Funcionalidad			Fiabilidad			Gestión de existencias			Gestión den pedidos			Servicio al cliente														
Indicadores ---->	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3												
	PREGUNTAS																													
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4
2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2
3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
5	3	2	2	4	2	5	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
6	3	2	3	4	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3
7	3	4	2	4	3	5	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	2	2
8	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Anexo 6: Evidencias (imágenes y/o fotos)

