



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática Escuela
Profesional de Ingeniería Informática

Sistema de información y la gestión de servicios de inventario en la Empresa

Emporio Taurus S.A.C. – Huacho – 2022

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Informático

Autores

Gustavo Barrenechea Santamaría
Rodrigo Alexander Cruz Villanueva

Asesor

Ing. Ana Doris Magdalena Barrera Loza

Huacho – Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL SISTEMAS E INFORMATICA
ESCUELA PROFESIONAL INGENIERIA INFORMATICA

INFORMACIÓN DE METADATOS





DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Gustavo Barrenechea Santamaria	47977095	24/03/2023
Rodrigo Alexander Cruz Villanueva	70757264	24/03/2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Ana Doris Magdalena Barrera Loza	15727274	0000-0001-8296-6519
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Jorge Antonio Sánchez Guzmán	17829652	0000-0002-2387-2296
Carlos Enrique Chinga Ramos	40801418	0000-0002-3847-9163
Erlo Wilfredo Lino Escobar	15608475	0000-0003-4889-6646

Borradorfinal

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	6%
	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	5%
	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	4%
	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	3%

Excluir citas

Activo

Exclude assignment
template

Apagado

Excluir bibliografía

Activo

Excluir coincidencias < 3%

**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE INVENTARIO
EN LA EMPRESA EMPORIO TAURUS S.A.C. – HUACHO-2022**

DEDICATORIA

a nuestros padres por el inmenso cariño y apoyo
incondicional que nos brindaron para poder
culminar nuestra carrera universitaria

AGRADECIMIENTO

a nuestra asesora Ana Doris magdalena Barrera
Loza por el apoyo para poder realizar esta tesis que
implico un arduo trabajo para que se pueda
finalizar.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLA	ix
ÍNDICE DE FIGURA	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I. Planteamiento del problema.....	3
1.1. Descripción de la realidad problemática	3
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Justificación práctica	5
1.4.2. Justificación teórica.....	6
1.4.3. Justificación metodológica.....	6
1.5. Delimitaciones del estudio	6
1.5.1. Delimitación espacial.....	6
1.5.2. Delimitación social	7
1.5.3. Delimitación temporal	7

1.5.4. Delimitación conceptual	7
1.6. Viabilidad del estudio	7
Capítulo II. Marco teórico.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Antecedentes internacionales	8
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	10
2.2. Bases teóricas	12
2.2.1. Sistema de información (X)	12
2.2.2. Gestión de servicios de inventario (Y).....	23
2.3. Bases filosóficas	29
2.4. Definiciones de términos básicos.....	29
2.5. Formulación de las hipótesis	31
2.5.1. Hipótesis general.....	31
2.5.2. Hipótesis específica.....	31
2.6. Operacionalización de las variables	32
Capítulo III. Metodología	34
3.1. Diseño metodológico	34
3.1.1. Método de la investigación	34
3.1.2. Diseño de la investigación	34
3.1.3. Tipo de Investigación.....	34
3.1.4. Nivel de Investigación	35
3.2. Población y muestra.....	35
3.2.1. Población	35
3.2.2. Muestra.....	36
3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	36

	vii
3.3.1. Técnicas.....	36
3.3.2. Instrumentos.....	36
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información	38
3.4.1. Análisis documental.....	38
3.4.2. Análisis estadístico	39
Capítulo IV. Resultados	40
4.1. Análisis de los resultados	40
4.1.1. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable Sistema de información.....	40
4.1.2. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable Gestión de documentos	43
4.1.3. Prueba de normalidad	47
4.2. Contrastación de hipótesis.....	51
4.2.1. Hipótesis general	51
4.2.2. Hipótesis específica 1.	53
4.2.3. Hipótesis específica 2.	55
4.2.4. Hipótesis específica 3.	57
Capítulo V. Discusión	60
5.1. Discusión de resultados.....	60
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones	62
6.1. Conclusiones	62
6.2. Recomendaciones	63
Capítulo VII. Referencias	65
7.1. Fuentes bibliográficas	65
7.2. Fuentes electrónicas.....	68

	viii
ANEXOS.....	69
1. Matriz de consistencia	70
2. Cuestionario de encuestas.....	72
3. Formatos de juicio de expertos.....	74
4. Tabla de datos en SPSS.....	77

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	33
Tabla 2 Juicio de expertos para el instrumento	37
Tabla 3 Resumen del procesamiento de los casos del instrumento.....	38
Tabla 4 Estadísticos de fiabilidad del instrumento	38
Tabla 5 Niveles de Accesibilidad	40
Tabla 6 Niveles de Usabilidad.....	41
Tabla 7 Niveles de Seguridad.....	42
Tabla 8 Niveles de Control de inventario	43
Tabla 9 Niveles de Gestión de compras	45
Tabla 10 Niveles de Gestión de ventas.....	46
Tabla 11 Prueba de normalidad de las variables Sistemas de Información y Gestión de servicios de inventario	48
Tabla 12 Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable sistemas de información	49
Tabla 13 Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable gestión de servicios de inventario.....	50
Tabla 14 Correlación entre ambas variables	52
Tabla 15 Correlación entre el sistema de información y el control de inventario	54
Tabla 16 Correlación entre el sistema de información y la gestión de compras	56
Tabla 17 Correlación entre el sistema de información y la gestión de ventas	58

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Niveles de accesibilidad	40
Figura 2. Niveles de usabilidad	41
Figura 3. Niveles de seguridad.....	42
Figura 4. Niveles de control de inventario	44
Figura 5. Niveles de gestión de compras	45
Figura 6. Niveles de gestión de ventas.....	46

RESUMEN

Título de la investigación: “Sistema de información y la gestión de servicios de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022”, **Autor:** Bach. Gustavo Barrenechea Santamaría y Bach. Rodrigo Alexander Cruz Villanueva. **Objetivo:** Determinar la relación existente entre el sistema de información y la gestión de servicios de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022. **Metodología:** Aplicamos el método Deductivo, debido a que partimos de aspectos genéricos para poder llegar a situaciones particulares. Es una investigación Aplicada que está orientada a resolver problemas actuales y concretos que identificamos. Es de diseño no Experimental, tipo transversal porque los datos fueron tomados sólo una vez en el tiempo. El nivel de la investigación es correlacional, debido a que los investigadores medimos el nivel de asociación entre las variables. **Población y muestra:** La población estuvo constituida por 8 trabajadores que manejan el sistema de información de la gestión de servicios de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C., la muestra es censal, porque se tomó a los 8 trabajadores de la población. **Técnica e instrumento:** La técnica que se empleó fue la encuesta y como instrumento utilizamos el cuestionario el cual contaba con 20 items, cuyos datos se procesaron con el software estadístico SPSS25.0 para poder analizar los datos estadísticamente. **Resultados:** El modelo de correlación de Coeficiente de Pearson devuelve un coeficiente de 0,768 y una significancia de 0,026 por lo que se puede comprobar, con un 95% de probabilidad, la existencia de una correlación positiva alta entre el sistema de información y la gestión de servicios de inventario de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022 ($R= 0,768$; $p=0.026 < 0,05$).

Palabras Claves: Sistema de información y la gestión de servicios de inventario.

ABSTRACT

Research title: “Information system and management of inventory services in the company Emporio Taurus S.A.C. in 2022”, **Author:** Bach. Gustavo Barrenechea Santamaría and Bach. Rodrigo Alexander Cruz Villanueva **Objective:** To determine the relationship between the information system and management of inventory services in the company Emporio Taurus S.A.C. in 2022. **Methodology:** We apply the Deductive method, because we start from generic aspects to be able to reach particular situations. It is an Applied research that is oriented to solve current and concrete problems that we identify. It is of non-experimental design, transversal type because the data was taken only once in time. The research is of a correlational level, because the researchers measure the level of association between the variables. **Population and sample:** The population consisted of 8 workers who manage the information system for the management of inventory services in the company Emporio Taurus S.A.C., the sample is census, because the 8 workers of the population were taken. **Technique and instrument:** The technique used was the survey and we used the questionnaire as an instrument, which consisted of 20 items, whose data was processed with the statistical software SPSS25.0 in order to analyze the data statistically. **Results:** The Pearson Coefficient correlation model returns a coefficient of 0.768 and a significance of 0.026, so it can be verified, with a 95% probability, the existence of a high positive correlation between the information system and the management of inventory services of the company Emporio Taurus S.A.C. in 2022 ($R= 0.768$; $p=0.026 < 0.05$).

Keywords: Information system and inventory service management.

INTRODUCCIÓN

Gracias a la presente investigación titulada “Sistema de información y la gestión de servicios de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022” hemos podido determinar que un sistema de información está relacionado con la gestión de servicios de inventario debido a que admite llevar un control de inventario de mejor manera, además aporta a la gestión de compras y a la gestión de ventas de una empresa; dicha investigación se realizó siguiendo las tendencias de las investigaciones y estructura establecidos por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, los cuales se especifican seguidamente:

En el capítulo I realizamos el planteamiento del problema, hemos descrito la verdad del problema, formulamos los problemas con sus respectivos objetivos, explicamos la justificación, delimitaciones del estudio y su factibilidad respectiva.

En el capítulo II desarrollamos el marco teórico indicando los precedentes, bases teóricas y bases filosóficas. Incluimos las definiciones de términos técnicos empleados en la investigación, que sirven para un mejor entendimiento de la misma. También incluye las hipótesis y la operacionalización de las variables.

En el capítulo III desarrollamos el marco metodológico de la investigación, indicando el método, diseño, tipo y nivel de la investigación que establecimos para la investigación. También indicamos la población y muestra (conformadas por los empleados de la empresa que utilizan el sistema de información), las técnicas que utilizamos para recolectar los datos y las técnicas empleadas para realizar el tratamiento de la información.

En el capítulo IV mostramos los frutos de las pruebas estadísticas aplicadas con el software SPSS 25.0 y las contrastaciones de hipótesis para establecer el nivel de correlación entre las variables y sus dimensiones.

En el capítulo V desarrollamos la discusión de los resultados obtenidos con esta investigación, comparándolos con los resultados de los antecedentes utilizados en la investigación.

El capítulo VI contiene las conclusiones y recomendaciones que los investigadores creemos son necesarias para mejorar la situación actual de la empresa.

Por último, en el capítulo VII hicimos mención a las referencias bibliográficas que han servido de sustento a la presente investigación, las cuales han sido citadas conforme a las normas APA 6ta. edición.

Capítulo I. Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hasta hace pocos años, en las medianas y pequeñas empresas no eran necesarios los sistemas de información debido a que llevaban de forma manual el registro de la información o, en el mejor de los casos, utilizaban algún software como hojas de cálculo para el registro de sus datos. Otro motivo por el cual no usaban sistemas de información eran los costos que representaba el desarrollo e implementación de los mismos.

En los tiempos actuales, con el crecimiento de las pequeñas empresas y el crecimiento de la información necesarias para realizar sus procesos de negocio, es vital contar con tecnología que les permita ser eficientes y eficaces, y poder acortar las ventajas competitivas que las separan de las grandes empresas.

Para poder alcanzar un alto nivel de competitividad, las pequeñas y medianas empresas están invirtiendo en adquirir y usar sistemas de información para poder automatizar sus procesos, que mejoren el manejo y procesamiento de la información, por ejemplo, gestionar los inventarios, las cuentas corrientes de los clientes y de los abastecedores, registrar compras y ventas, poder llevar los libros de caja, arrojar reportes necesarios para diferentes áreas de la empresa. Además, los sistemas de información van a mejorar la comunicación, optimizar los tiempos, permitir un manejo ágil y útil de la información, apoyar en la determinación de decisiones y hacer exitosa a la empresa.

En la empresa Emporio Taurus S.A.C. para la gestión de los servicios de inventario, utilizan anotaciones en forma manual, como también registros en hojas de cálculo que, si bien

les permite registrar las ventas diarias, para poder realizar un reporte completo de ventas semanales o mensuales les lleva mucho tiempo en juntar la información necesaria. Otro de los problemas que ocurren muy a menudo son cálculos inexactos, y con el crecimiento de la empresa, es más difícil almacenar información precisa debido a la variedad y cantidad de productos que posee en el almacén, lo que indica que no hay un debido control en el registro de la información en las actividades de compras y ventas.

La empresa Emporio Taurus S.A.C. ofrece venta al por menor de alimentos provenientes de animales como cerdo, pollo, res, pavo, etc. Se cuenta ubicada en av. Guillermo Velásquez nro. 130 en la ciudad de Huacho. La empresa requiere tener un control riguroso tanto de entradas como de salidas de los productos, control de inventario, saber que productos son los más vendidos, cuáles han sido exactamente los ingresos generados, etc.

Todo esto hace que la necesario que la empresa Emporio Taurus S.A.C. cuente con un sistema de información para mejorar la gestión de servicios de inventario, que agilice los procesos de compras y ventas, control de los inventarios, disponer de información integra en tiempo real que permitan la toma de decisiones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre el sistema de información y la gestión de servicios de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022?

1.2.2. Problemas específicos.

1. ¿Qué relación existe entre el sistema de información y el control de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022?
2. ¿Qué relación existe entre el sistema de información y la gestión de compras en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022?
3. ¿Qué relación existe entre el sistema de información y la gestión de ventas en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el sistema de información y la gestión de servicios de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.

1.3.2. Objetivos específicos.

1. Determinar la relación que existe entre el sistema de información y el control de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.
2. Determinar la relación que existe entre el sistema de información y la gestión de compras en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.
3. Determinar la relación que existe entre el sistema de información y la gestión de ventas en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación práctica.

Esta investigación está justificada por su impacto tecnológico porque el resultado del uso de un sistema de información permitirá encontrar soluciones a problemas relacionados a la gestión de servicios de inventario, facilitando también la gestión de compras y ventas. Con los

resultados obtenidos se podrá proponer cambios y recomendaciones para una mejor gestión de servicios de inventario de la empresa Emporio Taurus S.A.C.

1.4.2. Justificación teórica.

A través de la aplicación de teorías y concepciones básicas de sistemas de información y gestión de servicios de inventario, esta investigación busca encontrar soluciones a situaciones internas que están afectando a la empresa Emporio Taurus S.A.C., para ello, el investigador contrastará diferentes conceptos de sistemas de información y gestión de servicios de inventario. Se pretende, con la presente investigación, generar reflexión y también discusión acerca del conocimiento existente del tema en desarrollo.

1.4.3. Justificación metodológica.

Para el progreso de la presente tesis, se empleará técnicas de investigación (encuestas) e instrumentos (cuestionarios) de investigación; el tratamiento de los datos recopilados se hará mediante métodos estadísticos cuyo resultado determinará de qué manera se relaciona el sistema de información y la gestión de servicios de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, generando conocimiento que será válido y confiable. Lo obtenido como resultados de la tesis se basan en técnicas de investigación que son valederas.

1.5. Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación espacial.

Esta investigación se desarrollará en la empresa Emporio Taurus S.A.C. ubicada en la Av. Guillermo Velázquez N° 130 en la ciudad de Huacho, Provincia de Huaura, departamento de Lima.

1.5.2. Delimitación social.

La investigación involucra a los empleados de la empresa Emporio Taurus S.A.C.

1.5.3. Delimitación temporal.

Esta investigación se realizará entre mayo y setiembre del 2022.

1.5.4. Delimitación conceptual.

Esta investigación abarcará diferentes teorías que han sido estudiadas, las han actualizado y aplicado últimamente en diferentes investigaciones, acerca de sistemas de información y gestión de servicios de inventario.

1.6. Viabilidad del estudio

La investigación en estudio es factible porque tiene el presupuesto que fue auto financiado por los autores de la investigación, además, existen fuentes teóricas que respaldan la presente investigación y está apoyado de profesionales que están especializados en la materia como metodólogos, asesores temáticos como profesionales en la estadística.

Capítulo II. Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

León y Corozo (2017), desarrollaron la investigación: “Mejora al proceso de Gestión Comercial en la empresa Fomentcorp S.A.” en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Su objetivo fue perfeccionar los procesos relacionados con la gestión comercial, como los de Compras y Ventas, para una planificación, administración y control óptimo de los inventarios, desarrollando técnicas viables para optimizar el rendimiento de las operaciones. El diseño de la investigación utilizado es teórico debido a que los datos fueron definidos en fuentes documentales. Concluyeron con que en el análisis que se hizo a las encuestas que se realizaron con el método Delphi, se pudo comprobar que no se trabaja de manera óptima, porque el sistema con el que dispone Fomentcorp es obsoleto. La cantidad de existencias de la empresa dependerá de sus operaciones que se realizan internamente y de la eficiencia del funcionario para darle movimiento a la demanda, los costos del bien y la condición de daño que tiene la mercadería.

Loja (2015) elaboró la investigación titulada “Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe Cía. Ltda.” en la Universidad Politecnica Salesiana de Ecuador. Su objetivo fue la implementación de un sistema de gestión de inventario, para poder llevar el orden y control de las unidades disponibles para su producción o para ser entregadas al cliente. La presente investigación se basó en un enfoque cuantitativo de nivel explicativo, y de diseño pre experimental. Los resultados de dicha investigación concluyen con que el sistema de gestión de inventarios que se implementó mejoró significativamente la gestión de

inventarios en la organización estudiada, cuyo error aproximado fue 1,05%. Además, mejoró el proceso de entrada, lo que fue demostrado teniendo un error estimado del 2,31%.

Morante y López (2016) desarrollaron la investigación titulada “Evaluación del control interno de los inventarios de la empresa Lisfashion S.A” en la Universidad de Guayaquil. Su objetivo fue valorar la administración en el área de inventario lo que permite aumentar las ventas de la empresa Lisfashion S.A optimizando los recursos utilizados tanto en las compras y ventas del área de almacén. Dicha investigación es de nivel explicativa y de diseño pre experimental. Su población y muestra fue de 25 empleados, para recolectar los datos utilizó la técnica de entrevistas, utilizando como herramientas las encuestas. Concluyeron con que su sistema de control implementado mejoró la gestión de servicios de inventario, teniendo un error de 0,59%. El control de inventarios también mejoró representativamente, con un error estimado del 1,22%. Sin embargo, la administración de ventas no alcanzó las mejoras planeadas, pues se estimó un error aproximado del 12,02%.

Nail (2016) desarrolló la investigación titulada “Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de sociedad Repuestos España limitada” en la Universidad Austral de Chile. Su objetivo fue aplicar un sistema informático para mejorar el control de los procesos, incluyendo operaciones como recepción, almacenamiento y movimiento de materias primas, así como también el control de las existencias en un almacén. El investigador concluyó con que la implementación del sistema informático logró mejorar significativamente el control del proceso de inventarios, destacando los procesos de compras y ventas, con errores próximos a 3,32% y 1,42%.

Vega (2016) desarrolló la tesis cuyo título es “Propuesta de mejoramiento para la gestión de bodega de materiales e insumos para impresoras de la empresa COPLAN” en la Universidad Andrés Bello, Concepción, Chile. El objetivo de la investigación fue solucionar problemas que se presentaron en el área de bodega, así como también no planificar el área de almacenes, los quiebres y pérdidas de stock. Además, se planteó el avance de una estrategia para mejorar las operaciones de almacén como la optimización del espacio del almacén, el monitoreo de insumos con los que se cuenta y conserva características óptimas de desarrollo, alcanzando una eficiencia en la producción y optimización de los recursos existentes, se implementó un paquete de control de inventarios mejorando la planificación de los requerimientos de materiales y/o equipos.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Assado y Morales (2017), realizaron la investigación titulada “Implementación de un Sistema Web de Gestión Comercial para mejorar el proceso de ventas de la empresa Comercial Vasgar”, en la Universidad de Ciencias y Humanidades de la ciudad de Lima. Su finalidad fue la implementación de un sistema web de gestión comercial con el cual optimizar el proceso de ventas de la empresa comercial Vasgar. Dicha investigación es de tipo aplicada tecnológica. Concluyeron con que poner en marcha un sistema web de gestión comercial permite optimizar el proceso de ventas, eliminación de cálculos errados, generación de boletas, control de stock, entre otros. El sistema de ventas permite realizar el servicio delivery en los pedidos de los clientes, además de reducir el tiempo de atención, permitiendo satisfacer la demanda exigente del cliente. Se eliminaron los cálculos erróneos del proceso de ventas, lo que conlleva a una óptima determinación de decisiones frente al desarrollo de la empresa porque se sabe que producto es el de más venta, las ventas que se han realizado, entre otros.

Purisaca y Zavaleta (2019) realizaron una investigación de pregrado titulada “Sistema Web para el control de inventario del área de Gabinete en el proyecto del Museo de Sitio de Túcume – Lambayeque” en la Universidad Nacional de Trujillo, su fin fue optimizar el control de inventario de hallazgos de materiales y de restos arqueológicos en el área de gabinete. Es una investigación aplicada, de nivel explicativa, de diseño experimental, de tipo transversal. Como conclusión determinaron que con el sistema propuesto lograron reducir el tiempo significativamente, del 95%, debido que, al tener la información centralizada y digitalizada pudieron automatizar su procesamiento, obteniendo la información requerida instantáneamente.

Salvo y Ochoa (2019) realizaron una investigación de pregrado titulada “Diseño e implementación de un Sistema de Información y su relación con la Gestión Comercial de una Empresa Productora de Eventos de la ciudad de Lima” en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Su objetivo fue el diseño de un sistema de información que se relacione con la Gestión Comercial de una empresa Productora de eventos de la ciudad de Lima. Es una investigación aplicada, de diseño no experimental, de tipo transversal, de enfoque cuantitativo y nivel correlacional. Concluyeron que la variable sistema de información tiene relación con la variable gestión comercial, tanto en la seguridad, adaptabilidad y accesibilidad.

Sánchez (2018) realizó una tesis de pregrado titulada “Implementación de un Sistema Informático para mejorar la gestión y control de inventarios de bienes muebles aplicando tecnología RFID en Gobierno Regional Lambayeque” en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, teniendo como objetivo el diseño de un sistema informático que permita optimizar la gestión y control de bienes muebles a través de tecnología RFID. Es una investigación aplicada, de diseño experimental, de tipo cuasi-experimental. Finalizó con que la

implementar un sistema informático mejora la gestión y control de bienes muebles en el Gobierno Regional de Lambayeque, reduciendo el tiempo en toma de inventario, el tiempo de elaboración de reportes y reducción de costos operativos y de recursos humanos.

Ticahuanca (2017), desarrolló la investigación: “Sistema de Gestión Comercial aplicando ERP para grupo PERUSIS S.A.C.”, en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. El objetivo de la investigación es la implementación de un sistema de gestión comercial ERP con el objetivo de poder dar una organización al manejo de información de procesos vitales y hacer más rápido el fluido de datos entre las diversas áreas de la empresa Grupo Perusis S.A.C. El tipo de investigación aplicado fue Cuantitativo – Cuasi Experimental, la investigación fue realizada con pre y post pruebas en donde se determinaron los efectos presentados en la investigación de la empresa Grupo Perusis S.A.C. La principal conclusión fue que la implementación del sistema de gestión comercial ERP mejora la administración tanto de la compra como de la venta y almacén de la empresa Grupo Perusis S.A.C., optimizando procesos los cuales son más rápidos, fáciles y amigables para quienes van a usar el sistema, también se les brindó a los clientes una atención rápida y confiable.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema de información (X).

Laudon y Laudon (2016) señalaron:

Un sistema de información es un grupo de elementos que están interrelacionados para recoger, procesar y repartir información presentada en los sistemas empresariales hasta los usuarios de la organización, con ello puedan tomar las mejores decisiones ante un problema organizacional, teniendo en cuenta la infraestructura tecnológica necesaria para el funcionamiento del

sistema de información, y los trabajadores que interaccionan con el sistema de información. (p. 17)

Alberca y La Rosa (2018) definieron el sistema informático como:

Es un sistema que permite almacenar y procesar información; es el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático. El hardware incluye computadoras o cualquier tipo de dispositivo electrónico. El software incluye al sistema operativo, firmware y aplicaciones, siendo especialmente importante los sistemas de gestión de bases de datos. El soporte humano incluye al personal técnico que apoyan y mantienen el sistema (analistas, programadores, operarios, etc.) y a los usuarios que lo utilizan. (p.10)

Cueto (2019) indicó que:

Sistema de información es un conjunto de datos, el cual se encarga de recoger o recibir datos, almacenar, procesar y distribuir estos como información. Ésto es realizado con el fin de apoyar a la toma de decisiones, coordinación y control de una organización, para ello, se hace uso de tecnología, tal como un computador, el cual permitirá que el recurso humano interactúe con el sistema de información. (p.29)

Hernández (2019) indicó como actividades que forman un sistema de información:

La Entrada (captura o recolecta datos en bruto tanto del interior y exterior de la organización), el Procesamiento (convierte esa entrada de datos en una forma más significativa), y la Salida (transfiere información procesada a la gente que la usará o a las actividades para las que se utilizará). (p. 5)

2.2.1.1. Tipos de sistemas de información.

Hernández (2019) en su tesis los clasifica en:

Sistemas de Procesamiento de Datos (TPS): Procesan información de gran cantidad, alimentando a las grandes bases de datos. Los trabajadores se encargan de la aprensión de la información.

Sistemas de Información Gerenciales (MIS): Entregan periódicamente informes para actividades como la planeación, el control y toma de decisiones. Son sistemas que basan la relación que existe entre los empleados y las computadoras.

Sistemas de Soporte a la Toma de Decisiones (DSS): Su fuente de información es una base de datos, se diferencia del MIS porque resalta cada etapa de la determinación de decisiones.

Sistemas Basados en el Conocimiento (WKS): Captura y utiliza el conocimiento de un profesional para solucionar un problema en específico.

Existen otros tipos de sistemas de información, como: los Sistemas de Información de Marketing (SIM), los Sistemas de Información de Producción (SIP), los Sistema de Información Financiera (SIF), los Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH), y los Sistemas de Dirección para Directivos (SDD). (p.6)

2.2.1.2. Ciclo de vida de un sistema de información.

De acuerdo a Cervantes (2015), un sistema de información se caracteriza porque es de forma automatizada o manual, incluyendo factor humano, máquinas y / o métodos organizados para recoger, procesar y transmitir datos que representan información. Abarca la

infraestructura, la organización, el personal y otros elementos necesarios para operación como la recolección, el proceso, el almacenaje, la transmisión, la visualización, la difusión y la organización de los datos.

Cualquier sistema informático tiene varias etapas a lo largo de su vida, conocido como ciclo de vida, las cuales son:

Planificación

En esta etapa se efectúan tareas preliminares fundamentales, las cuales tendrán un impacto decisivo para culminar exitosamente el proyecto.

Análisis

Consiste en determinar qué va a hacer exactamente el sistema. En este proceso las personas descubren lo que realmente es necesario y pueden lograr un entendimiento detallado de los requisitos del sistema.

Diseño

En esta etapa se estudian las alternativas posibles para la implementación del sistema de información a desarrollar, además se determina la estructura general del sistema. El diseño del sistema es algo complejo y el proceso de diseño se completa de forma activa.

Implementación

Consiste en seleccionar una herramienta óptima, el entorno de desarrollo en el que se trabaja y el lenguaje de programación óptimo para el tipo de sistema a construir. La selección de estas herramientas depende de las decisiones de diseño tomadas y del entorno en el que operará dicho sistema.

Pruebas

Tiene por finalidad determinar cuales pueden ser los posibles errores y poder darle solución durante las primeras etapas del proyecto. Buscar errores en la fase de prueba puede considerar diferentes formas de acuerdo al contexto y la fase del proyecto.

Instalación o despliegue

Se debe planificar el entorno en el que operará el sistema, incluye hardware y software: el equipo indispensable y su configuración física, la red de interconexión entre los equipos y el acceso a los sistemas externos, los sistemas operativos y a las bibliotecas. Esta etapa evidencia el proceso que se ha seguido en la resolución de problemas.

Uso y mantenimiento

La fase de mantenimiento suele consumir entre el 40% y el 80% de los recursos de la empresa de desarrollo de software. Tiene un promedio del 60% y se considera como la etapa más importante del ciclo de vida del software. En esta etapa:

- Se eliminan los defectos que se han encontrado durante la vida útil, que es lo primero que tenemos en cuenta para poder realizar el mantenimiento de sus componentes.
- Cuando el sistema tenga que compilarse en una versión actualizada del sistema operativo o con un hardware diferente, debiéndose adaptar a las nuevas exigencias y requisitos.
- Cuando la función propuesta mejora el sistema actual, debe agregar una nueva función.

2.2.1.3. Software.

Huamán y Huayanca (2017) lo definieron como “El equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware”.

2.2.1.3.1. Software de programación.

Huamán y Huayanca (2017) lo definen como “El conjunto de programas que permiten generar nuevos programas o modificar los existentes”.

2.2.1.3.2. Software de sistema.

Huamán y Huayanca (2017) lo definen como “El conjunto de programas que oculta la complejidad del hardware al programador”.

2.2.1.3.3. Software de aplicación.

Huamán y Huayanca (2017) indicaron que “El software de aplicación está orientado al usuario final, con conocimientos básicos de informática. Este tipo de software se ejecuta sobre una interfaz gráfica para que se uso sea más sencillo”.

2.2.1.4. Base de datos.

Santos y Silva (2019) la definieron como “El conjunto de datos que se procesarán para el arrojo de informe para la toma de decisiones. Sistema centralizado en la organización para el almacenamiento de datos esenciales para la toma de decisiones”.

Fajardo y Lorenzo (2017) indicaron que una base de datos viene a ser un grupo de información que se relaciona en forma organizada o estructurada; también la definieron a la base de datos como un sistema que está formado por un grupo de datos que están acopiados en discos los cuales van a permitir el acceso directo a ellos y un grupo de softwares que permitan manipular a ese grupo de datos.

Ramírez (2021) indicó lo siguiente:

Una base de datos es toda colección de datos que se relacionan. Podríamos citar como ejemplo, la base de datos del área de recursos humanos en una empresa y/o organización de todo el personal que labora allí. Es de mucha utilidad para la empresa, ya que, ayuda a facilitar el control de personal y/o por ende para sus respectivas remuneraciones. Toda base de datos debe de ser organizada, para que el usuario administrador o usuario que lo utilizará puedan ingresar a todos sus atributos. (p.38)

2.2.1.5. Dimensiones de Sistemas de Información.

2.2.1.5.1. Accesibilidad (X1).

Salvo y Ochoa (2019) la definieron como:

Se trata de la capacidad de un servicio, de unos datos o de un sistema a ser accesible y utilizable por los usuarios o procesos autorizados cuando lo requieran. También se refiere a la capacidad de que la información puede ser utilizada en el momento que se requiera. (p. 50)

Salvo y Ochoa (2019) también indicaron lo siguiente:

La accesibilidad actualmente es uno de los temas más trascendentes a la hora de hablar de un sistema de información. Para una buena aceptación de un sistema de información es importante que se cumpla con una de sus propiedades que es la accesibilidad. Pese a que todo el mundo sabe de la importancia de esto, son pocos los que diseñan sistemas de información con un nivel de accesibilidad adecuado. (p. 34)

2.2.1.5.2. Usabilidad (X2).

Barrera (2015) indica que la usabilidad del sistema de información y la apreciación de efectividad son claves para determinar qué tan efectiva es esta dimensión. La dimensión utilidad quiere decir incluir la información que ha sido proporcionada por el sistema durante la toma de decisiones hecha por parte del personal. La efectividad es medida por la usabilidad de la información brindada por el sistema de información en cuanto a la satisfacción del usuario y la calidad de las decisiones tomadas. La satisfacción del usuario puede aumentar el propósito de uso y el uso mismo.

Para evaluar el uso de un sistema de información en un contexto organizacional, Barrera (2015), propone que analicemos:

- Uso: frecuencia con que se usa, tipos.
- Habilidades: tanto operacionales, de desarrollo, de mantenimiento y de soporte.
- Conocimiento: conceptos de hardware, de software, políticas de sistemas de información organizacionales, sistemas de información potenciales y aplicaciones que existen.
- Vistas: ganas para usarlo, habilidades y conocimientos de desarrollo, responsabilidades de los sistemas de información.
- Habilidades y conocimiento organizacional: conocimiento interpersonal, de conducta, dinámica de grupos, objetivos, administración de objetivos, etc. (p. 37)

Barrera (2015) también indica que es muy importante poder determinar el por qué los individuos deciden usar o no un sistema de información, muchas de las razones potenciales de

no usar los sistemas son previsibles; la utilidad del software depende de que tan amigable es con el trabajador; implementación (se debe asegurar que el sistema se utilice). También resalta lo fácil que es usar el sistema, la cual está definida por la efectividad, eficiencia y satisfacción con el cual un usuario en particular puede lograr metas determinadas en un ambiente determinado.

Sobre el método "Software Usability Measurement Inventory (SUMO)" (Inventario de la Medida de la Utilidad el Software), Barrera (2015) indicó que está formado por los siguientes criterios:

- Eficiencia: para medir el grado que es percibido por el trabajador en la asistencia en su labor.
- Afecto: para medir la reacción emotiva general de los usuarios hacia el software.
- Utilidad: para medir el grado el cual el software es auto explicativo, además está incluida la ayuda y la documentación.
- Aprendizaje: para medir la velocidad y facilidad con que el usuario es capaz de hacerse experto en el paquete y la capacidad de aprender nuevas características cuando sea requerido.

Barrera (2015) en su tesis también indicó que los usuarios utilizarán el sistema si realmente piensan que es fácil de utilizarlo y que aumentará su desempeño y productividad. Por ello, el sentido de facilidad de uso es un elemento importante para explicar la utilidad sentida y uso del sistema; la utilidad sentida tiene un efecto dominante en la utilidad del sistema; y si el factor humano cree que el sistema realmente es bueno, importante y relevante creará también que su utilidad es buena, por lo tanto, dará lo esperado de él, por lo que se

concluye con que las creencias acerca de los efectos de uso, afecta a la decisión de los usuarios para usarlo o no. Los factores de la facilidad de uso son: controlable, engorroso, frustrante, entendible, esfuerzo mental, rígido e inflexible, confuso, fácil de recordar, dependencia del manual y recuperación de errores; que viene a complementar a la utilidad sentida.

2.2.1.5.3. Seguridad (X3).

Salvo y Ochoa (2019) indicaron que se entiende por seguridad el asegurar que los recursos de los sistemas de información de una empresa sean utilizados tal como se había planificado y que el acceso a la información y su tratamiento sean privilegios de las personas que estén acreditadas y cuenten con la respectiva autorización.

Maguiña (2020) indicó que la seguridad de la información se refiere a un grupo de acciones preventivas que la organización toma para proteger la información, garantizando su confidencialidad, integridad y disponibilidad. La seguridad de la información no debe ser relacionado con la seguridad informática, pues involucra mucho más que la seguridad de los medios informáticos, debido a que la información puede estar almacenada en diferentes formas o medios y no solo en plataformas informáticas.

Salvo y Ochoa (2019) también indicaron:

La seguridad de la información es responsabilidad de todos aquellos que tienen contacto alguno con el sistema, y su fortaleza depende de la conducta que quien la maneja o la política que asuma la organización. La seguridad tiene tres aspectos interrelacionados: físico, lógico y conductual.

Seguridad Física:

Se refiere a proteger el lugar en que se encuentra la computadora, el equipo y software a través de medios físicos. Incluye acceso controlado a las salas de

cómputo por medio de signos legibles por la máquina, sistemas biométricos o un registro de entrada y salida del sistema por un humano, así como el uso de cámaras de vigilancia para supervisar las áreas de cómputo, respaldando con frecuencia los datos y almacenando los respaldos en un área a prueba de fuego o agua, a menudo en una ubicación remota segura.

Seguridad Lógica:

Hace referencia a los controles lógicos en el software. Los controles lógicos son conocidos por la mayoría de usuarios como contraseñas o códigos de autorización. Con su uso permiten al usuario el acceso al sistema o a una parte específica de la base de datos con una clave de acceso correcta.

Una alternativa para que las redes reduzcan el riesgo de estar expuestas a un ataque del mundo exterior es construir un firewall o un sistema similar. Un firewall no es más que una muralla existente entre la red interna y la externa de una organización. Una red interna es asumida como segura, lo que no ocurre con el Internet.

Seguridad Conductual:

La conducta de los miembros integrantes de una organización también es crítica para el éxito del esfuerzo de seguridad, y una razón por la que los firewalls no son totalmente a prueba de ataques, es la mayoría de ataques a los sistemas de información provienen de la interna de la organización.

La seguridad puede empezar con la identificación de los empleados que en alguna oportunidad tendrán acceso a las computadoras, datos e información, y de esta manera asegurar que los intereses son conscientes con los intereses de la organización, haciendo entender la importancia que es ejecutar las políticas de seguridad. (p. 34)

2.2.2. Gestión de servicios de inventario (Y).

Hernández (2019) indicó que la administración o gestión de inventarios se encarga de controlar y manejar las existencias de determinados bienes, aplicando métodos y estrategias que hacen ventajoso y productivo tener estos bienes y además sirve para validar las operaciones de entradas y salidas. Las actividades básicas de la gestión son: el determinar las existencias, el análisis de inventarios y el control de producción.

Fajardo y Lorenzo (2017) indicaron que “Consiste en hacer seguimiento de los bienes almacenados dentro de una compañía o empresa, realizar esta tarea es esencial para asegurar que el negocio tenga suficientes productos almacenados para cubrir la demanda del consumidor” (p. 20).

Gómez y Macías (2015) manifestaron que “Un sistema de inventario es el conjunto de políticas y controles que vigilan los niveles del inventario y determinan aquellos a mantener, el momento en que es necesario reabastecerlo y qué tan grandes deben ser los pedidos” (p. 48).

Gómez y Macías (2015) también indican que la ejecución de la gestión de inventarios se basa en la importancia de las existencias para una organización y también de la importancia de gestionarlas y controlarlas. Esta gestión consiste en mantener un nivel de inventario que pueda permitir un mayor nivel de servicio al cliente y un menor costo para la compañía.

2.2.2.1. *Inventario.*

Isla (2021) lo define como “Listado ordenado, detallado y valorado de los bienes de una empresa. Los bienes de la empresa se encuentran ordenados y detallados dependiendo de las características del bien que forma parte de la empresa, agrupando los que son similares y valorados” (p. 36).

Fajardo y Lorenzo (2017) manifestaron que, en una entidad u organización, el inventario está formado por los diferentes bienes que están en el almacén que están orientados a un fin, realizar una operación; ya sea ésta de venta, compra u otro. Los inventarios de una empresa están formados por sus insumos, productos en proceso, suministros que utiliza en sus operaciones y productos terminados. Un inventario puede ser tan fundamental como una botella de limpiador de vidrios utilizada como parte del programa de mantenimiento de un edificio, o tan complejo, como una combinación de materias primas que forman parte de un proceso de manufactura.

Subía (2019) lo definió como existencia de bienes o recursos dentro de una compañía. Dentro de los negocios de la organización resulta indispensable mantener un inventario, debido a que están obligadas a almacenar dichos bienes o artículos, siendo básico el mantenimiento y control de inventario. Las organizaciones tienen políticas de inventarios que definen cuándo, cuánto y cómo se reabastecen los productos dentro de la compañía.

Córdova y Saldaña (2019) lo definen como el grupo de bienes, muebles como inmuebles, con los que cuenta una compañía para realizar sus operaciones comerciales. Así, con los elementos del inventario se pueden realizar operaciones, tanto de compra como de venta, además es posible probar a ciertos procesos de elaboración o modificación antes de

comerciar con ellos. Estas operaciones de compra y venta se realizan en un rango de tiempo económico específico y se cuentan dentro del conjunto de activos circulantes de la organización.

2.2.2.2. Ventajas de mantener inventarios.

Según Gómez y Macías (2015) las ventajas de mantener inventarios más importantes son las siguientes:

- Mejorar el servicio al cliente, es decir, cubrir sus órdenes del inventario disponible, sin que produzcan despachos pendientes u órdenes perdidas. Si mejora el servicio al cliente, puede además alcanzar un aumento en las ventas de la organización.
- Reducir costos de producción, de compra y/o de transporte de una forma indirecta, mediante la producción o compra de lotes más grandes y parejos, logrando economías de escala en la cadena de suministro.
- Reducir costos de operación, reduciendo el efecto de la variabilidad de los tiempos de producción y también de transporte.
- Implementar mecanismos para responder a factores externos o internos inesperados, como por ejemplo huelgas, demoras excesivas en el envío de materiales, desastres naturales, etc.

2.2.2.3. Desventajas de mantener inventarios.

Según Gómez y Macías (2015) las principales desventajas de mantener inventarios son las siguientes:

- Asimilación excesiva del capital sin poder incrementar un valor significativo al producto, por lo cual ciertos analistas consideran los inventarios como un agotamiento en vano.
- Encubrimiento de problemas de calidad, que pueden estar ocultos y conllevar largo tiempo en poder ser arreglados.
- Dificultad para el diseño integrado de cadenas de abastecimiento, al implementar islas con intereses propios que producen la suboptimización del sistema como un todo.

2.2.2.4. Tipos de inventario.

De acuerdo a Hernández (2019), pueden ser de los siguiente seis tipos:

- **Inventarios de materia prima o insumos:** Son inventarios en los cuales se pueden contabilizar aquellos materiales que no han sido alterados por el proceso productivo de las organizaciones.
- **Inventarios de materia semielaborada o productos en proceso:** Son aquellos materiales modificados por el proceso productivo de la organización, pero que aún no son óptimos para la venta.
- **Inventarios de productos terminados:** Son inventarios donde se contabilizan todos los productos que van a ser ofertados a los clientes, es decir que se encuentran aptos para la venta.
- **Inventario en tránsito:** Se emplean con la finalidad de sostener las operaciones que abastecen los canales que conectan a la organización con sus proveedores y sus clientes. Existen debido a que el material se mueve de un lugar a otro.

- **Inventarios de materiales para soporte de las operaciones, o piezas y repuestos:** Son aquellos productos que, a pesar de no formar parte directa del proceso productivo de la organización, es decir no ingresarán a la venta, hacen posible las operaciones productivas de la misma.
- **Inventario en consignación:** Son aquellos artículos que se entregan para ser vendidos o consumidos en el proceso de manufactura, pero siguen perteneciendo al proveedor.

2.2.2.5. Dimensiones de Gestión de documentos.

2.2.2.5.1. Control de inventario (YI).

Hernández (2019) definió al control de inventario como una herramienta elemental en la gestión moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades reales de las existencias de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como también permite conocer las condiciones de almacenamiento que se han aplicado en dicha organización.

Córdova y Saldaña (2019) manifestaron que el control de inventarios abarca un seguimiento estricto sobre las existencias que se manejan a partir de las entradas y salidas del inventario. Tiene como objetivo principal establecer el nivel más económico de inventarios en cuanto a materiales, productos en proceso y productos terminados. Es una técnica que busca preservar la existencia de los productos en los niveles esperados.

Subía (2019) indicó que las empresas contienen inventarios de materias primas y de productos terminados, dichos inventarios se utilizan como entradas a una etapa del proceso de producción y los inventarios de productos terminados se utilizan para cubrir con las

necesidades o demanda de los clientes. Debido a que estos inventarios representan una gran inversión de recursos financieros, las decisiones relacionadas a las cantidades de inventarios son importantes. La administración de inventarios es fundamental por lo que es imprescindible insistir en realizar un manejo óptimo.

Egoavil (2019) manifestó que “El control de inventarios contempla una serie de pasos que incluyen desde la recepción de bienes en el almacén, registro, acomodo, hasta la protección, conservación y despachos a las diferentes dependencias” (p. 71).

2.2.2.5.2. *Gestión de compras (Y2).*

Egoavil (2019) indicó que:

La gestión de compras sirve para verificar las solicitudes de compras, recepciones y colocaciones de los productos en almacén. Esto es permite determinar la forma de cómo trabajan los empleados en el momento que ingresan nuevos productos, donde los colocan y si estos son registrados para tener un informe de cuanto es el tiempo que demora saber en poder despachar los productos. (p. iv)

Egoavil (2019) también manifestó que las actividades de compras tienen como objetivo realizarse con los requerimientos impuestos por la empresa, referido a productos externos a ésta, y siempre buscan conseguir el máximo nivel de rentabilidad sobre la inversión hecha. Para lograr este objetivo es imprescindible generar compatibilidad entre todas las áreas de la empresa y el aporte de compras.

2.2.2.5.3. *Gestión de ventas (Y3).*

Egoavil (2019) indicó que:

La gestión de ventas verifica la atención de pedidos y los despachos de los productos, permite obtener el promedio de los gastos, las cantidades y qué se utilizó de las materias primas para dicha fabricación en particular, calcular el tiempo que se requiere una información para generar un pedido ya que generaba malestar al cliente por la demora de atención. (p. v)

2.3. Bases filosóficas

En el desarrollo del presente trabajo de investigación utilizamos la corriente filosófica del racionalismo cuyo principal exponente es el filósofo francés René Descartes, porque nos permite encontrar solución a los problemas a través de la razón, la cual nos permite conocer la verdad y explicar la realidad de manera deductiva. Mediante esta corriente filosófica determinamos las variables del estudio con sus respectivas dimensiones que nos permitió verificar el tipo de relación que existe entre ambas variables, y poder dar solución a los problemas de la empresa.

2.4. Definiciones de términos básicos

Abastecimiento

Egoavil (2019) indicó que “Es el conjunto de operaciones que pone a disposición de la empresa todos los materiales y productos necesarios para el funcionamiento de la misma y de acuerdo con los objetivos que la dirección de la empresa ha definido” (p. 73).

Control de nivel de inventario

Isla (2021) indicó que “Consiste en el equilibrio entre lo que se tiene inventariado y las necesidades de producción y ventas. El control de inventarios involucra la producción, las compras y el pronóstico de ventas” (p. 37).

Disponibilidad

Egoavil (2019) afirma “Propiedad de que la información sea accesible y utilizable por solicitud de una entidad autorizada. Un documento disponible es aquel que puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado” (p. 74).

Existencias

Isla (2021) indica que “Forman el stock de la empresa y se pueden clasificar de acuerdo con varios criterios, dentro del cual el criterio más común es el criterio contable” (p. 36).

Faltantes

Disminución del inventario por faltantes de mercancías, bienes materiales en general.

Gestión de inventarios

Isla (2021) afirma que “Implica decisiones sobre inversión y determinación del inventario óptimo para la empresa. Administrar los inventarios es parte de los elementos del capital de trabajo con los que cuenta la empresa. La existencia de inventarios es fundamental para las ventas” (p. 35).

Logística

La RAE la define como el grupo de medios y métodos indispensables para realizar la organización de una organización, o de un servicio, especialmente de distribución.

Rentabilidad

Córdova y Saldaña (2019) afirman que “Es la relación existente entre el capital invertido y el rendimiento neto obtenido, porcentaje de beneficio que rinde un capital en un período, por lo común un año” (p. 39).

Sistema de control de inventario

Es el proceso por el cual una organización administra de forma eficiente el movimiento y almacenamiento de mercancías y el flujo de información; además de recursos que surgen a partir de esto. Al contar con un sistema de información que apoye la gestión de inventarios,

nos encontramos con dos agentes necesarios de decisión: la clasificación del inventario y la confiabilidad en los registros.

Stock

Isla (2021) lo define como “Los bienes o productos de la empresa que necesitan ser almacenados para su posterior venta o incorporación al proceso de fabricación. Stock se utiliza para referirse a las existencias de los productos” (p. 36).

Valor neto realizable

Isla (2021) lo definió como “Precio estimado de Venta de un activo en el curso normal de la operación menos los costos estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta” (p. 39).

2.5. Formulación de las hipótesis

2.5.1. Hipótesis general.

El sistema de información se relaciona significativamente con la gestión de servicios de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.

2.5.2. Hipótesis específica.

1. El sistema de información se relaciona significativamente con el control de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.
2. El sistema de información se relaciona significativamente con la gestión de compras en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.
3. El sistema de información se relaciona significativamente con la gestión de ventas en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.

2.6. Operacionalización de las variables

Variable 1: Sistema de Información

Definición Conceptual:

Laudon y Laudon (2016) señalaron que “Un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control de una organización” (p. 17).

Definición operacional:

Dimensiones: Accesibilidad, usabilidad, seguridad.

Variable 2: Gestión de servicios de inventario

Definición Conceptual:

Hernández (2019) indicó que la Gestión de servicios de inventarios “controla y maneja las existencias de determinados bienes, en la cual se aplican métodos y estrategias que hacen rentable y productivo la tenencia de estos bienes y sirve para evaluar los procedimientos de entradas y salidas de estos” (p. 9).

Definición operacional:

Dimensiones: Control de inventario, gestión de compras, gestión de ventas.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Sistema de información (X)	X.1.- Accesibilidad	X.1.1.- Disponibilidad.	Escala de valoración Likert: 1 = Muy en desacuerdo 2 = Algo en desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = Algo de acuerdo 5 = Muy de acuerdo
		X.1.2.- Coherencia.	
		X.1.3.- Concurrencia.	
	X.2.- Usabilidad.	X.2.1.- Facilidad de aprendizaje.	
		X.2.2.- Flexibilidad	
		X.2.3.- Amigabilidad.	
	X.3.- Seguridad.	X.3.1.- Control de ingresos al sistema.	
		X.3.2.- Políticas de seguridad.	
		X.3.3.- Protección física.	
Gestión de servicios de inventario (Y)	Y.1.- Control de inventario.	Y.1.1.- Control de entradas.	Escala de valoración Likert: 1 = Muy en desacuerdo 2 = Algo en desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = Algo de acuerdo 5 = Muy de acuerdo
		Y.1.2.- Control de salidas.	
		Y.1.3.- Revisión de estados.	
		Y.1.4.- Pérdida de productos.	
	Y.2.- Gestión de compras.	Y.2.1.- Solicitudes de compra.	
		Y.2.2.- Recepción.	
		Y.2.3.- Colocaciones.	
	Y.3.- Gestión de ventas..	Y.3.1.- Número de ventas.	
		Y.3.2.- Facturación.	
Y.3.3.- Atención de pedidos.			
Y.3.4.- Costos de productos.			

Fuente: Elaborado por los autores.

Capítulo III. Metodología

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Método de la investigación.

En esta investigación se utilizó el método Deductivo, ya que partiremos de aspectos generales de la investigación para poder llegar a situaciones determinadas.

3.1.2. Diseño de la investigación.

La presente investigación va a encontrar solución a un problema de forma inmediata, el diseño es No Experimental, porque los investigadores no van a intervenir ni manipular ninguna variable, también se pretende valorar el comportamiento de las variables para establecer correlación en las mismas.

Es de tipo transversal o transaccional debido a que se conoció el estado actual presentada por una determinada población, por lo que los datos de la población fueron recolectados en un solo momento, es decir durante el año 2022.

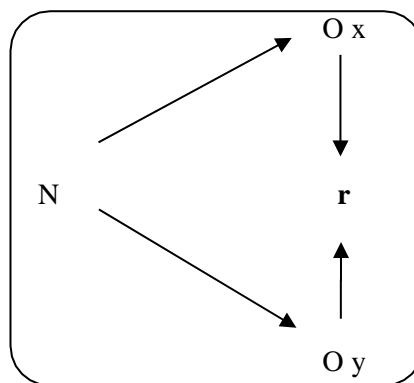
3.1.3. Tipo de Investigación.

El tipo de investigación es Aplicado porque está orientada a problemas actuales, concretos e identificables de la empresa Emporio Taurus S.A.C., a los que se les van a dar soluciones actualizadas.

La investigación aplicada se basa en el conocimiento que ha sido generado gracias a la investigación básica y del marco teórico definido poder determinar cuales son los problemas sobre los que se debe intervenir así como también para definir cuáles serán las estrategias de solución.

3.1.4. Nivel de Investigación.

Se aplicó el nivel de investigación de tipo correlacional, que permitió medir el grado de asociación entre las variables presentes en esta investigación, es decir, se pretende demostrar la relación que existe entre el Sistema de Información y la gestión de servicios de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, a través de las encuestas que se harán a los trabajadores de dicha empresa. La relación que existe entre las variables que hemos identificado la podemos apreciar en la siguiente figura:



Denotación:

N	=	Población
Ox	=	Observación a la variable x.
Oy	=	Observación a la variable y.
r	=	Relación entre variables.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

Para la presente investigación, sólo se tendrá en cuenta a los empleados que intervienen en el manejo de la información de los procesos de inventario, compra y venta de la empresa,

por lo que la población objetivo está conformada por 8 trabajadores, los cuales están involucrados directamente con el manejo del Sistema de Información.

3.2.2. Muestra.

Cómo en la presente investigación contamos con una población pequeña, se considerará una muestra censal, es decir, que para la muestra del presente estudio consideramos la totalidad de las unidades de observación, nos referimos a los 8 empleados que manejan el sistema de información en la empresa Emporio Taurus S.A.C.

3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.3.1. Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta, la cual estuvo orientada a la recolección de información entregada por los trabajadores de la empresa Emporio Taurus S.A.C.

3.3.2. Instrumentos

Para la recopilación de la información el instrumento que se utilizó fue el cuestionario de encuestas, ya que es un instrumento que sirve para recoger los datos que nos proporcionarán los trabajadores de la empresa Emporio Taurus S.A.C. mediante un grupo de preguntas que formaron el tema de la encuesta. Se aplicó el cuestionario simple el cual contó con preguntas de opción múltiple con escala de calificación de 5 alternativas, para lo cual se utilizará la escala de Likert.

El cuestionario de encuestas será sometido a validez de su contenido a través de la técnica del juicio de expertos, para confirmar que el instrumento es válido y confiable.

3.3.2.1 Validación del Instrumento.

Para validar el instrumento utilizado para la recopilación de datos, se realizó el juicio de experto, los cuales dieron una puntuación mostrada en la siguiente tabla:

Tabla 2

Juicio de expertos para el instrumento

Expertos	Grado	Puntuación
Ing. Jorge Martín Figueroa Revilla	Doctor	93,5
Ing. Juan José Flores Cueto	Doctor	93,0
Ing. Wigberto Martín Nicho Virú	Maestro	90,5
Promedio general		92,3 %

Fuente: Elaboración propia.

Luego de promediar los puntajes dado por cada experto, obtuvimos como promedio un 92,3% para el instrumento, lo que indica que está en el rango de “Excelente”, de esta manera se demuestra que el instrumento de este trabajo tiene una fuerte valoración que fue realizado por expertos profesionales los cuales son muy conocedores en instrumentos de recopilación de datos.

3.3.2.2 Confiabilidad del Instrumento.

Para poder comprobar la confiabilidad del instrumento ya validado se realizó una prueba piloto a 8 trabajadores de otra organización quienes presentan características iguales a los individuos de la muestra. El procesamiento de las respuestas de la encuesta se desarrolló con el software SPSS Versión 26, luego del cual obtuvimos los resultados siguientes:

Tabla 3
Resumen del procesamiento de los casos del instrumento

		N	%
Casos	Válidos	08	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	08	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4
Estadísticos de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,910	20

Fuente: Elaboración propia.

Utilizamos el modelo estadístico Alpha de Cronbach, con el que obtuvimos una confiabilidad de 0,910 para el instrumento, lo que significa que tiene un alto grado de confiabilidad. La aplicación del análisis de confiabilidad es un modelo estadístico de los más drástico para este tipo de pruebas.

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

3.4.1. Análisis documental

A través de este análisis y de sus instrumentos se chequearon fuentes bibliográficas, revistas, publicaciones especializadas y portales de Internet relacionados con el tema de investigación.

Mediante la entrevista y el cuestionario, que fue elaborado por los autores de la investigación, se recolectó información de cada una de las dimensiones de cada variable, las preguntas se formularon teniendo en cuenta a aspectos concretos para recopilar datos.

3.4.2. Análisis estadístico

Se desarrolló utilizando el software estadístico SPSS 26.0 con el cual se procesaron los datos para luego realizar su respectiva interpretación, análisis y discusión sobre los cuadros y gráficos estadísticos. También nos permitirá encontrar los resultados, contrastar las hipótesis para poder construir las conclusiones que será el producto final de la investigación.

Capítulo IV. Resultados

4.1. Análisis de los resultados

4.1.1. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable Sistema de información.

Tabla 5

Niveles de Accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio 7 - 10	6	75,0	75,0	75,0
	Alto 11 - 15	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

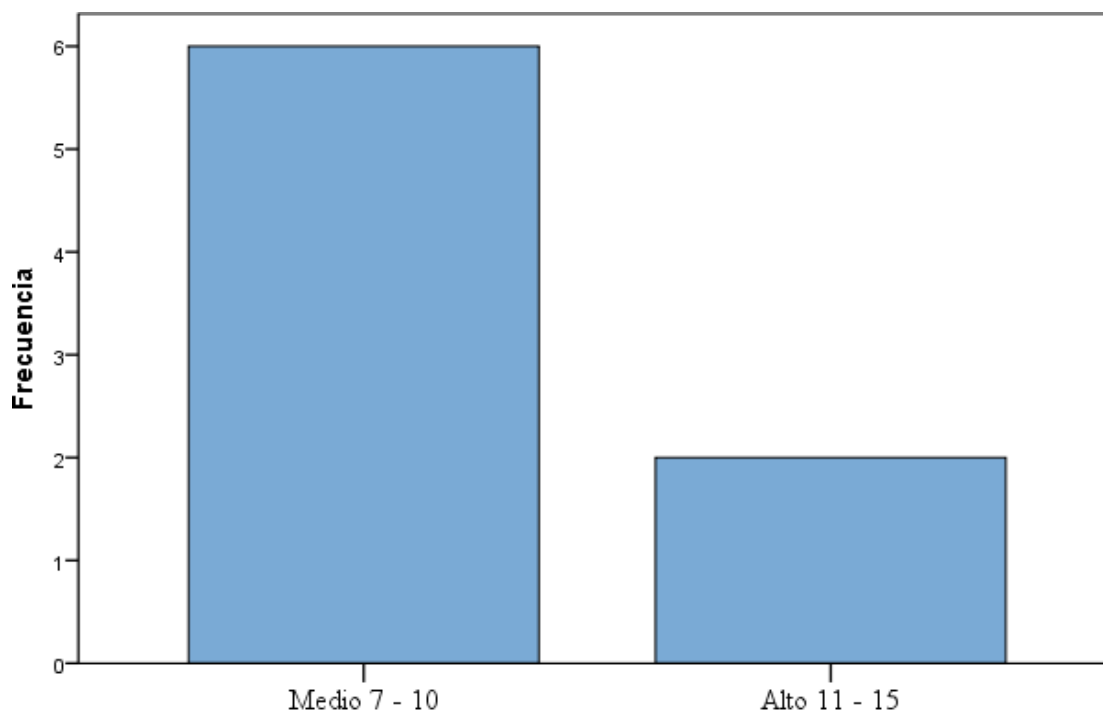


Figura 1. Niveles de accesibilidad

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Accesibilidad tiene 3 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 6 , medio 7 - 10 y alto 11 -15. De los 8 datos, el 75% de los trabajadores calificó la dimensión accesibilidad en un nivel medio y el 25% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel medio.

Tabla 6
Niveles de Usabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio 7 - 10	5	62,5	62,5	62,5
	Alto 11 - 15	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

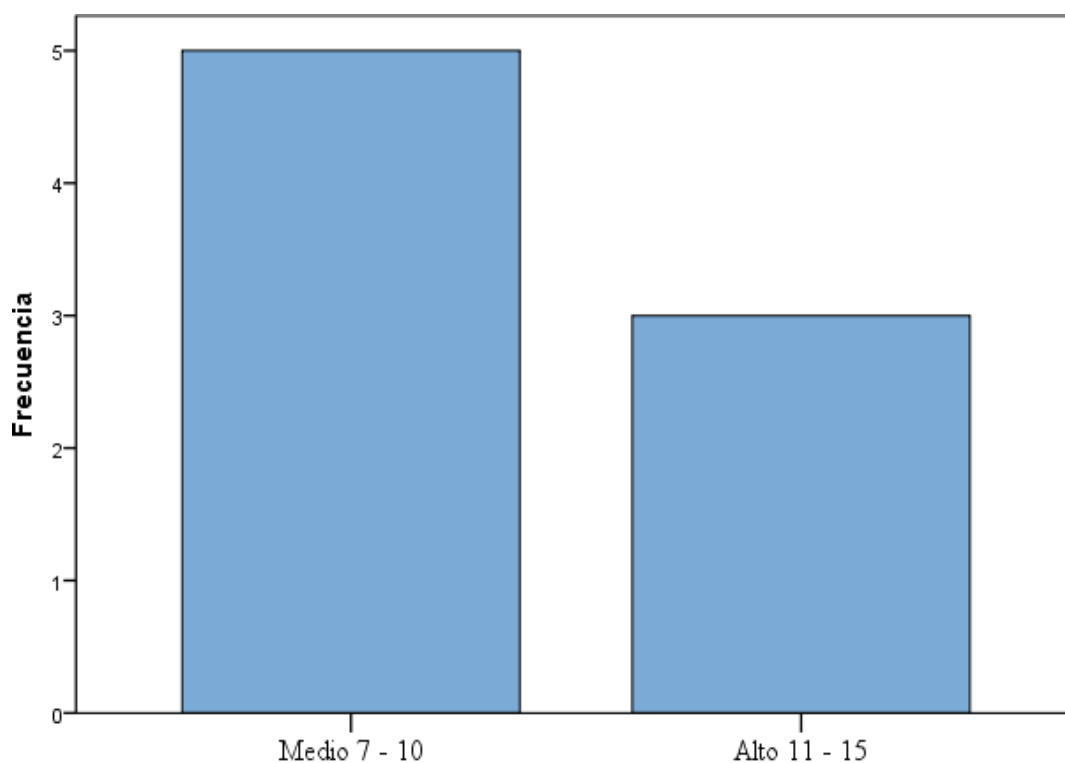


Figura 2. Niveles de usabilidad

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Usabilidad tiene 3 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 6 , medio 7 - 10 y alto 11 -15. De los 8 datos, el 62,5% de los trabajadores calificó la dimensión usabilidad en un nivel medio y el 37,5% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel medio.

Tabla 7
Niveles de Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio 7 - 10	7	87,5	87,5	87,5
	Alto 11 - 15	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

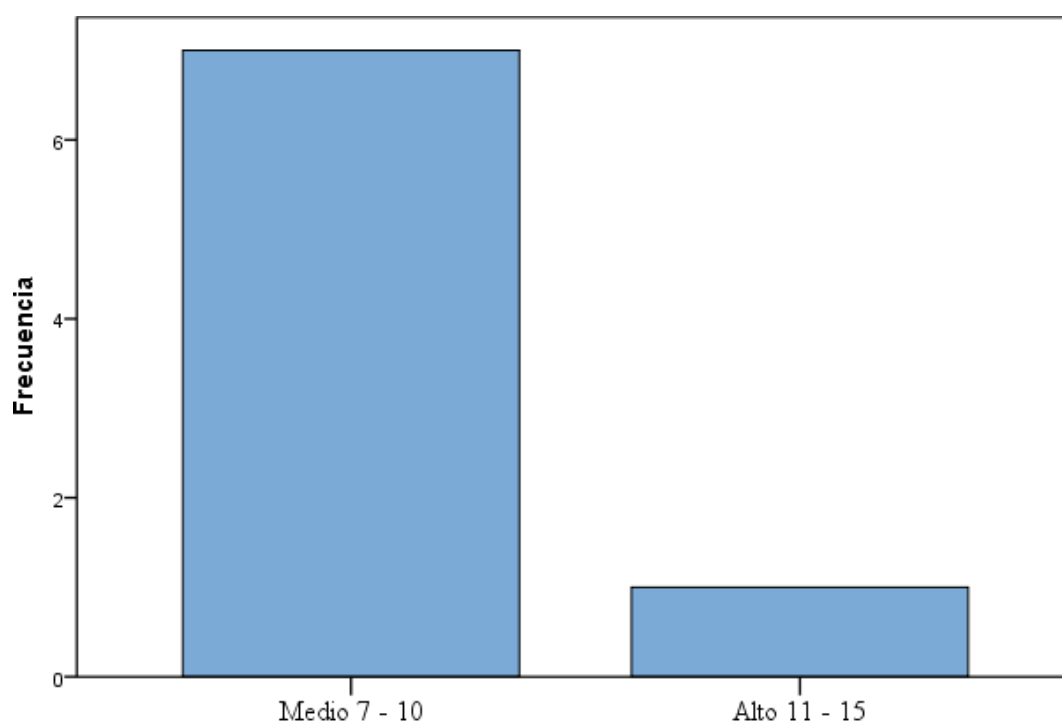


Figura 3. Niveles de seguridad

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Seguridad tiene 3 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 6 , medio 7 - 10 y alto 11 -15. De los 8 datos, el 87,5% de los trabajadores calificó la dimensión seguridad en un nivel medio y el 12,5% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel medio.

4.1.2. Tablas y gráficos de niveles de las dimensiones de la variable Gestión de servicios de inventario.

Tabla 8
Niveles de Control de inventario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio 10 - 15	6	75,0	75,0	75,0
	Alto 16 - 20	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

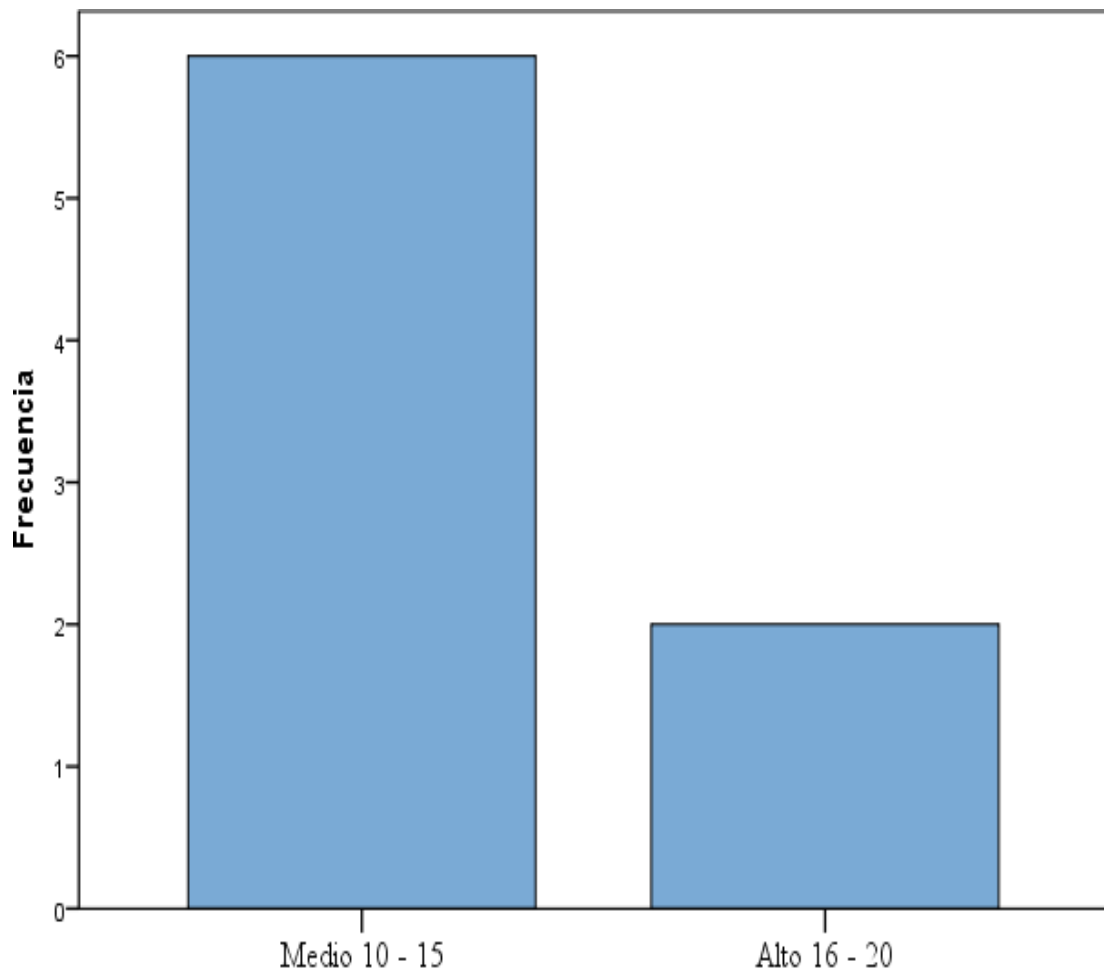


Figura 4. Niveles de control de inventario

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Control de inventario tiene 4 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 9 , medio 10 - 15 y alto 16 -20. De los 8 datos, el 75% de los trabajadores calificó la dimensión control de inventario en un nivel medio y el 25% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel medio.

Tabla 9
Niveles de Gestión de compras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio 7 - 10	5	62,5	62,5	62,5
	Alto 11 - 15	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

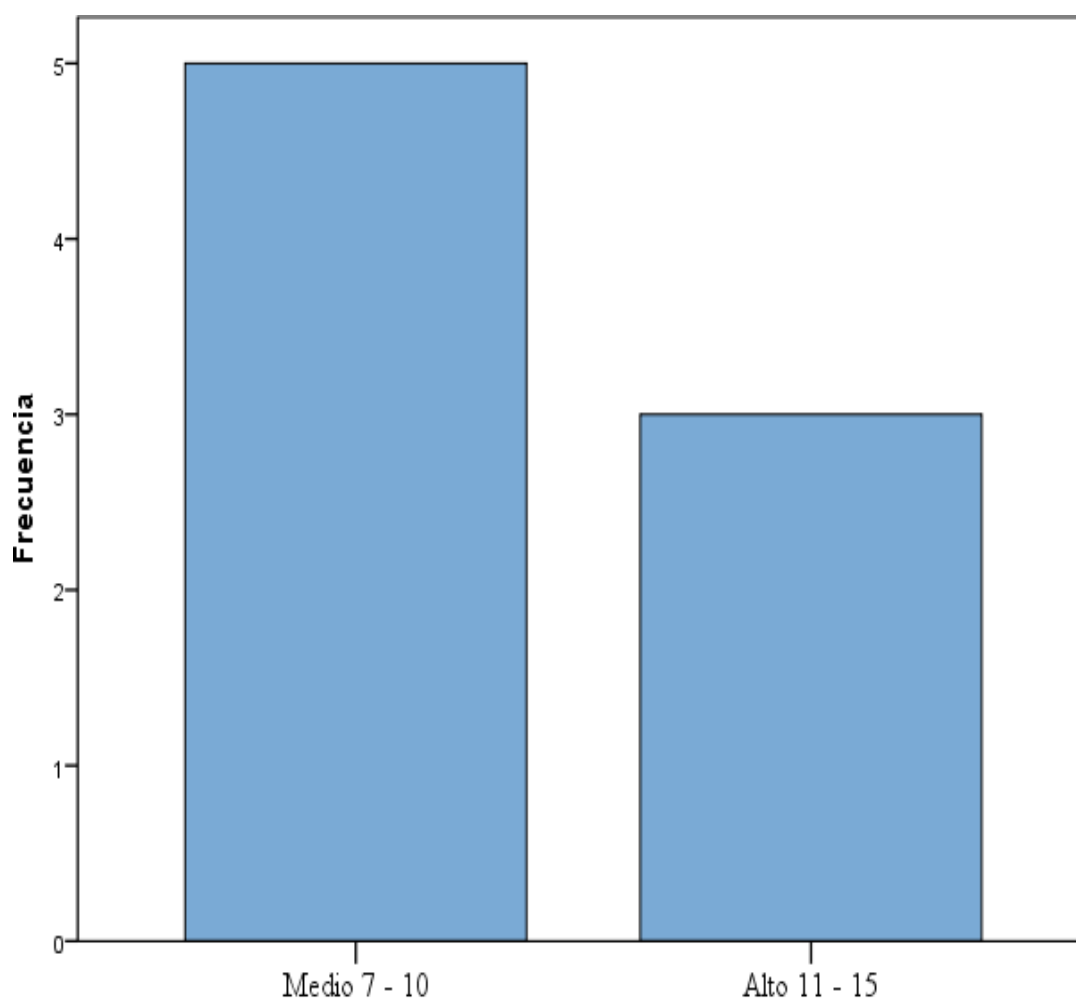


Figura 5. Niveles de gestión de compras

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Gestión de compras tiene 3 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 6 , medio 7 - 10 y alto 11 -15. De los 8 datos, el 62,5% de los trabajadores calificó la dimensión gestión de compras en un nivel medio y el 37,5% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel medio.

Tabla 10
Niveles de Gestión de ventas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio 10 - 15	6	75,0	75,0	75,0
Alto 16 - 20	2	25,0	25,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

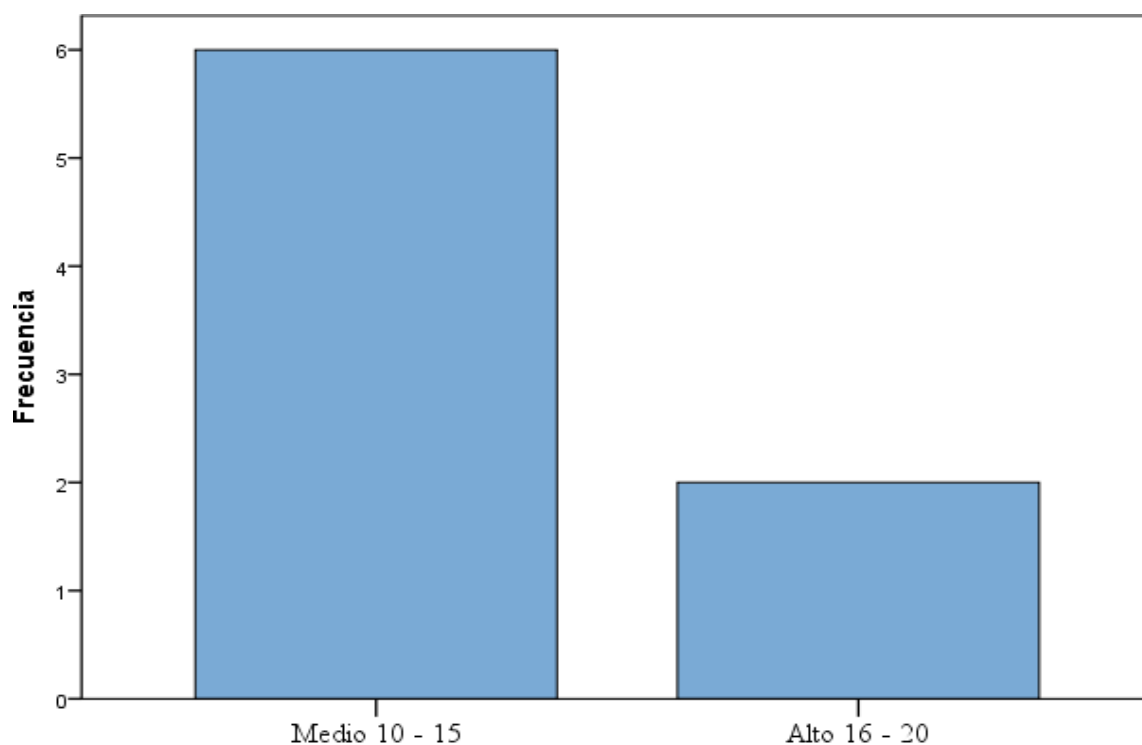


Figura 6. Niveles de gestión de ventas

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión Gestión de ventas tiene 4 preguntas dentro del cuestionario de encuesta, hemos establecido una escala de tres niveles para esta dimensión siendo éstas: bajo ≤ 9 , medio 10 - 15 y alto 16 -20. De los 8 datos, el 75% de los trabajadores calificó la dimensión gestión de ventas en un nivel medio y el 25% en un nivel alto, obteniendo la mayor dispersión en el nivel medio.

4.1.3. Prueba de normalidad.

Planteamos la hipótesis de normalidad:

Ho: La distribución de la muestra sigue una distribución normal.

H1: La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Establecemos el nivel de significancia:

El nivel de significancia establecido es de 0,05 y el nivel de confianza es de 95%.

Establecemos la regla de decisión:

Si $p < 0,05$: Se rechaza Ho

Si $p > 0,05$: Se acepta Ho

Elección de la prueba estadística:

Como prueba estadística se eligió el Test de Shapiro - Wilk porque es aplicada para muestras menores o iguales a 50 ($n \leq 50$), y en el caso de la presente investigación la muestra es igual a 8.

4.1.3.1. Calcular la nueva significación de las variables Sistema de información y Gestión de servicios de inventario.

Al utilizar el SPSS, hallamos las nuevas significancias:

Tabla 11

Prueba de normalidad de las variables Sistemas de Información y Gestión de servicios de inventario

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de Información	,941	8	,623
Gestión de servicios de inventario	,892	8	,246

Fuente: Elaboración propia.

Decisión:

Nueva significancia de la variable Sistema de información = 0,623

$0,623 > 0,05$ se acepta H_0 , demostrando que la distribución de la muestra sigue una distribución normal.

Nueva significancia de la variable Gestión de servicios de inventario = 0,246

$0,246 > 0,05$ se acepta H_0 , demostrando que la distribución de la muestra sigue una distribución normal.

Interpretación:

Tomamos el estadístico de Shapiro - Wilk, porque la muestra es de 08, el cual muestra unas significancias de ambas variables mayores que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis H_0 y se rechaza la hipótesis H_1 , eso indica que la muestra tiene distribución de probabilidad normal, por lo que concluimos con que el análisis debe utilizar pruebas paramétricas.

4.1.3.2. Calcular la nueva significación de las dimensiones de la variable Sistemas de información.

Al utilizar el SPSS, hallamos las nuevas significancias:

Tabla 12
Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable Sistemas de Información

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Accesibilidad	,899	8	,283
Usabilidad	,918	8	,416
Seguridad	,917	8	,408

Fuente: Elaboración propia.

Decisión:

Nueva significancia de la dimensión Accesibilidad de información = 0,283

$0,283 > 0,05$ se acepta H_0 , demostrando que la distribución de la muestra sigue una distribución normal.

Nueva significancia de la dimensión Usabilidad = 0,416

$0,416 > 0,05$ se acepta H_0 , demostrando que la distribución de la muestra sigue una distribución normal.

Nueva significancia de la dimensión Seguridad = 0,408

$0,408 > 0,05$ se acepta H_0 , demostrando que la distribución de la muestra sigue una distribución normal.

Interpretación:

Tomamos el estadístico de Shapiro - Wilk, porque la muestra es de 08, el cual muestra unas significancias de las dimensiones de la variable Sistemas de Información mayores que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis H_0 y se rechaza la hipótesis H_1 , eso indica que la muestra tiene distribución de probabilidad normal, por lo que concluimos con que el análisis debe utilizar pruebas paramétricas.

4.1.3.3. *Calcular la nueva significación de las dimensiones de la Gestión de servicios de inventario.*

Al utilizar el SPSS, hallamos las nuevas significancias:

Tabla 13

Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable Gestión de servicios de inventario

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Control de inventario	,868	8	,144
Gestión de compras	,882	8	,197
Gestión de ventas	,907	8	,334

Fuente: Elaboración propia.

Decisión:

Nueva significancia de la dimensión Control de inventario = 0,144

$0,144 > 0,05$ se acepta H_0 , demostrando que la distribución de la muestra sigue una distribución normal.

Nueva significancia de la dimensión Gestión de compras = 0,197

$0,197 > 0,05$ se acepta H_0 , demostrando que la distribución de la muestra sigue una distribución normal.

Nueva significancia de la dimensión Gestión de ventas = 0,334

$0,334 > 0,05$ se acepta H_0 , demostrando que la distribución de la muestra sigue una distribución normal.

Interpretación:

Tomamos el estadístico de Shapiro - Wilk, porque la muestra es de 08, el cual muestra unas significancias de las dimensiones de la variable Gestión de servicios de inventario mayores que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis H_0 y se rechaza la hipótesis H_1 , eso indica que la muestra tiene distribución de probabilidad normal, por lo que concluimos con que el análisis debe utilizar pruebas paramétricas.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general.

Formulación de hipótesis para contrastar:

H_1 : El sistema de información se relaciona significativamente con la gestión de servicios de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.

H_0 : El sistema de información no se relaciona significativamente con la gestión de servicios de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.

Establecer el nivel de significancia:

El nivel de significancia establecido fue de 0,05. Si el valor P es inferior al nivel de significación, entonces se rechaza la H0. El resultado será más significativo cuanto menor sea el valor P.

Elección de la prueba estadística:

Debido a que la distribución de la muestra sigue una distribución normal, se eligió el modelo de correlación de Coeficiente de Pearson como prueba estadística para poder establecer si existe una relación entre el sistema de información y la gestión de servicios de inventario de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, y que dicha relación no se debe al azar, sino que es una relación estadísticamente significativa.

Tabla 14
Correlación entre ambas variables

		Sistema de Información	Gestión de servicios de inventario
Sistema de Información	Correlación de Pearson	1	,768*
	Sig. (bilateral)		,026
	N	8	8
Gestión de servicios de inventario	Correlación de Pearson	,768*	1
	Sig. (bilateral)	,026	
	N	8	8

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

Fuente: Elaboración propia.

Se halló una correlación de 0,768 y un Valor p = 0,026

Toma de la decisión:

Como regla de decisión se estableció que si el valor $p < 0,05$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Como el valor $p = 0,026$ y $0,026 < 0,05$ se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

Interpretación del p-valor:

Como el valor $p = 0,026$ y $0,026 < 0,05$ se afirma, con un 95% de confianza, que el sistema de información se relaciona con la gestión de servicios de inventario de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, obteniendo una correlación positiva alta de 0,768.

Conclusión:

Se demostró que la hipótesis alterna es verdadera al hallar el valor $p = 0,026$ y ser menor a 0,05 teniendo una correlación positiva alta de 0,768 por lo que se acepta H_1 , por lo tanto, se puede afirmar que el sistema de información tiene una relación con la gestión de servicios de inventario de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.

4.2.2. Hipótesis específica 1.

Formulación de hipótesis para contrastar:

H_1 : El sistema de información se relaciona significativamente con el control de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.

H_0 : El sistema de información no se relaciona significativamente con el control de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.

Establecer el nivel de significancia:

El nivel de significancia establecido fue de 0,05. Si el valor P es inferior al nivel de significación, entonces se rechaza la H0. El resultado será más significativo cuanto menor sea el valor P.

Elección de la prueba estadística:

Debido a que la distribución de la muestra sigue una distribución normal, se eligió el modelo de correlación de Coeficiente de Pearson como prueba estadística para poder establecer si existe una relación entre el sistema de información y el control de inventario de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, y que dicha relación no se debe al azar, sino que es una relación estadísticamente significativa.

Tabla 15
Correlación entre el sistema de información y el control de inventario

		Sistema de Información	Control de inventario
Sistema de Información	Correlación de Pearson	1	,738*
	Sig. (bilateral)		,037
	N	8	8
Control de inventario	Correlación de Pearson	,738*	1
	Sig. (bilateral)	,037	
	N	8	8

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

Fuente: Elaboración propia.

Se halló una correlación de 0,738 y un Valor p = 0,037

Toma de la decisión:

Como regla de decisión se estableció que si el valor $p < 0,05$ se acepta H1 y se rechaza H0. Como el valor $p = 0,037$ y $0,037 < 0,05$ se acepta la H1 y se rechaza la H0.

Interpretación del p-valor:

Como el valor $p = 0,037$ y $0,037 < 0,05$ se afirma, con un 95% de confianza, que el sistema de información se relaciona con el control de inventario de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, obteniendo una correlación positiva alta de 0,738.

Conclusión:

Se demostró que la hipótesis alterna es verdadera al hallar el valor $p = 0,037$ y ser menor a 0,05 teniendo una correlación positiva alta de 0,738 por lo que se acepta H1, por lo tanto, se puede afirmar que el sistema de información tiene una relación con el control de inventario de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.

4.2.3. Hipótesis específica 2.

Formulación de hipótesis para contrastar:

H1: El sistema de información se relaciona significativamente con la gestión de compras en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.

H0: El sistema de información no se relaciona significativamente con la gestión de compras en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.

Establecer el nivel de significancia:

El nivel de significancia establecido fue de 0,05. Si el valor P es inferior al nivel de significación, entonces se rechaza la H0. El resultado será más significativo cuanto menor sea el valor P.

Elección de la prueba estadística:

Debido a que la distribución de la muestra sigue una distribución normal, se eligió el modelo de correlación de Coeficiente de Pearson como prueba estadística para poder establecer si existe una relación entre el sistema de información y la gestión de compras de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, y que dicha relación no se debe al azar, sino que es una relación estadísticamente significativa.

Tabla 16
Correlación entre el sistema de información y la gestión de compras

		Sistema de Información	Gestión de compras
Sistema de Información	Correlación de Pearson	1	,719*
	Sig. (bilateral)		,044
	N	8	8
Gestión de compras	Correlación de Pearson	,719*	1
	Sig. (bilateral)	,044	
	N	8	8

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

Fuente: Elaboración propia.

Se halló una correlación de 0,719 y un Valor $p = 0,044$

Toma de la decisión:

Como regla de decisión se estableció que si el valor $p < 0,05$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Como el valor $p = 0,044$ y $0,044 < 0,05$ se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

Interpretación del p-valor:

Como el valor $p = 0,044$ y $0,044 < 0,05$ se afirma, con un 95% de confianza, que el sistema de información se relaciona con la gestión de compras de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, obteniendo una correlación positiva alta de 0,719.

Conclusión:

Se demostró que la hipótesis alterna es verdadera al hallar el valor $p = 0,044$ y ser menor a 0,05 teniendo una correlación positiva alta de 0,719 por lo que se acepta H1, por lo tanto, se puede afirmar que el sistema de información tiene una relación con la gestión de compras de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.

4.2.4. Hipótesis específica 3.

Formulación de hipótesis para contrastar:

H1: El sistema de información se relaciona significativamente con la gestión de ventas en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.

H0: El sistema de información no se relaciona significativamente con la gestión de ventas en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.

Establecer el nivel de significancia:

El nivel de significancia establecido fue de 0,05. Si el valor P es inferior al nivel de significación, entonces se rechaza la H0. El resultado será más significativo cuanto menor sea el valor P.

Elección de la prueba estadística:

Debido a que la distribución de la muestra sigue una distribución normal, se eligió el modelo de correlación de Coeficiente de Pearson como prueba estadística para poder establecer si existe una relación entre el sistema de información y la gestión de ventas de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, y que dicha relación no se debe al azar, sino que es una relación estadísticamente significativa.

Tabla 17
Correlación entre el sistema de información y la gestión de ventas

		Sistema de Información	Gestión de ventas
Sistema de Información	Correlación de Pearson	1	,719*
	Sig. (bilateral)		,044
	N	8	8
Gestión de ventas	Correlación de Pearson	,719*	1
	Sig. (bilateral)	,044	
	N	8	8

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

Fuente: Elaboración propia.

Se halló una correlación de 0,719 y un Valor $p = 0,044$

Toma de la decisión:

Como regla de decisión se estableció que si el valor $p < 0,05$ se acepta H_1 y se rechaza H_0 . Como el valor $p = 0,044$ y $0,044 < 0,05$ se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

Interpretación del p-valor:

Como el valor $p = 0,044$ y $0,044 < 0,05$ se afirma, con un 95% de confianza, que el sistema de información se relaciona con la gestión de ventas de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, obteniendo una correlación positiva alta de 0,719.

Conclusión:

Se demostró que la hipótesis alterna es verdadera al hallar el valor $p = 0,044$ y ser menor a 0,05 teniendo una correlación positiva alta de 0,719 por lo que se acepta H_1 , por lo tanto, se puede afirmar que el sistema de información tiene una relación con la gestión de ventas de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.

Capítulo V. Discusión

5.1. Discusión de resultados

En la discusión, tuvimos en cuenta las principales conclusiones que formularon los diferentes autores de las investigaciones de los trabajos que son el soporte como antecedentes para la presente investigación.

El principal resultado estadístico al que llegó nuestra investigación es la existencia de una relación positiva alta entre el sistema de información y la gestión de servicios de inventario de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, con un 95% de probabilidad, un coeficiente de 0,768 y una significancia de 0,026.

La presente investigación coincide con Salvo y Ochoa (2019) quienes en su investigación concluyeron con que la variable sistema de información se relaciona con la variable gestión comercial, tanto en la seguridad, adaptabilidad y accesibilidad.

Los autores están de acuerdo con León y Corozo (2017) luego de desarrollar la investigación, debido a que determinaron que la cantidad de existencias que tenga la organización va a depender de las operaciones internas y de la eficiencia con la que cuenta el trabajador para mover dicha demanda, los costos del bien y hasta la condición de desgaste de la mercadería.

Coincide también con la investigación de Sánchez (2018) titulada “Implementación de un Sistema Informático para mejorar la gestión y control de inventarios de bienes muebles aplicando tecnología RFID en Gobierno Regional Lambayeque” diseñó un sistema informático que permita optimizar la gestión y control de bienes muebles, concluyendo que con la implementación del sistema informático se pudo optimizar la gestión y control de bienes muebles reduciendo el tiempo en la toma de inventario, el tiempo de elaboración de reportes y reducción de costos operativos y de recursos humanos.

A esta conclusión llegaron también Loja (2015), Morante y López (2016) y Nail (2016) quienes llegaron a obtener resultados favorables concluyendo que el sistema de información implementado permitió mejorar la gestión de servicios de inventario, además mejoró la gestión y el control de inventarios, donde se destacó los procesos de compras y ventas.

Las mejoras alcanzadas con el sistema de información coinciden con las de Assado y Morales (2017) como la eliminación de errores por malos cálculos, generación de boletas, control de stock, realización del servicio delivery con los pedidos de los clientes, además de reducir el tiempo de atención, lo que permite satisfacer la demanda deseada debido a las exigencias del cliente. Se eliminaron los cálculos erróneos del proceso de ventas, lo que conlleva a una óptima determinación de decisiones para un buen desarrollo del negocio porque se puede saber que producto es el más vendido, cuantas ventas se han realizado, entre otros.

Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

Podemos afirmar que el sistema de información se relaciona con la gestión de servicios de inventario de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, debido a que los resultados que obtuvimos demuestran, con un 95% de probabilidad, que si existe una correlación positiva alta entre ambas variables ($R= 0,768$; $p=0,026 < 0,05$).

Podemos afirmar que el sistema de información se relaciona con el control de inventario de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, debido a que los resultados que obtuvimos demuestran, con un 95% de probabilidad, que si existe una correlación positiva alta de 0,738 entre ambos.

Podemos afirmar que el sistema de información se relaciona con la gestión de compras de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, debido a que los resultados que obtuvimos demuestran, con un 95% de probabilidad, que si existe una correlación positiva alta de 0,719 entre ambos.

Podemos afirmar que el sistema de información se relaciona con la gestión de ventas de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, debido a que los resultados que obtuvimos demuestran, con un 95% de probabilidad, que si existe una correlación positiva alta de 0,719 entre ambos.

6.2. Recomendaciones

Debido a que se llegó a la conclusión de que el sistema de información se relaciona con la gestión de servicios de inventario de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, se recomienda ampliar los servicios del sistema de información e ir mejorándolo como la implementación en la web para que, como ejemplo, el cliente pueda ver el catálogo de productos, hacer su pedido desde la web, etc. lo que permite brindar un mejor servicio al cliente.

Debido a que se llegó a la conclusión de que el sistema de información se relaciona con el control de inventario de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, se recomienda que se programen constantemente capacitaciones para el personal acerca del uso del sistema de información y los procesos relacionados con el control de inventario, para reducir errores y tener una mejor seguridad informática, además que incrementan su efectividad en el desempeño de sus labores en la empresa.

Debido a que se llegó a la conclusión de que el sistema de información se relaciona con la gestión de compras de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, se recomienda mejorar el sistema de información incluyéndole un módulo que permita tener conexión con los proveedores para poder realizar las órdenes de compra mucho más rápidas, mejorando la productividad de la gestión.

Debido a que se llegó a la conclusión de que el sistema de información se relaciona con la gestión de ventas de la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022, se recomienda estar atentos a nuevas herramientas tecnológicas que puedan implementarse y sean compatibles con el sistema de información, que permitan mejorar la interacción con los clientes, mejorar los canales de comunicación con ellos, y poder obtener reportes concentrados sobre ellos. Hay que

tener en cuenta que toda herramienta que se implemente debe ser conocida por el personal, lo que incluye su debida capacitación para que puedan sacarle el mayor provecho posible.

Capítulo VII. Referencias

7.1. Fuentes bibliográficas

- Alberca, D. y La Rosa, L. (2018). *Sistema informático basado en el RAS para gestionar el proceso de control de infracciones y sanciones (vial) en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho -Perú.
- Assado, R. y Morales, R. (2017). *Implementación de un Sistema Web de Gestión Comercial para mejorar el proceso de ventas de la empresa Comercial Vasgar* (Tesis de pregrado). Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima, Perú.
- Barrera, A. (2015). *Tecnología de información y comunicación en el desempeño de los administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho 2014* (Tesis de posgrado). Universidad Alas Peruanas, Huacho, Perú.
- Córdova, 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 pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Cueto, E. (2019). *Sistema de información y la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Rosario Acobamba – Huancavelica en el periodo 2015 – 2018* (tesis de pregrado). Universidad Peruana del Centro, Huancayo, Perú.
- Egoavil, F. (2019). *Diseño e implementación de un sistema de información para la gestión de servicios de Inventario en la empresa POLISHOES S.R.L. Ate Vitarte – Lima, 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.
- Fajardo, J. y Lorenzo, K. (2017). *Implementación de un sistema web para el control de Inventario en la ferretería Christopher* (Tesis de pregrado). Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima, Perú.

- Gómez, A. y Macías, J. (2015). *Diseño, implementación y sistematización de un sistema de información para gestión y manejo de Inventario para el taller de ruedas y ejes de la Empresa Fenoco S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia.
- Hernández, J. (2019). *Implementación de un Sistema Web de control de inventarios y su influencia para controlar y manipular los bienes patrimoniales de la Municipalidad Provincial de San Miguel – Cajamarca* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- Huaman, J., y Huayanca, C. (2017). *Desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la Empresa Humaju* (tesis de posgrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Isla, L. (2021). *Implementación de un Sistema para el control de inventarios y aplicación de la Nic 2 en la Empresa IMG Equipamientos SAC* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2016). *Sistemas de Información Gerencial*. México: Pearson Educación.
- León, J. y Corozo, D. (2017). *Mejora al proceso de Gestión Comercial en la empresa Fomentcorp S.A* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Maguiña, J. (2020). *Desarrollo de un Sistema informático para mejorar el control de pagos de decomisos en el Ministerio de la Producción – 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Purisaca, G. y Zavaleta, R. (2019). *Sistema Web para el control de inventario del área de Gabinete en el proyecto del Museo de Sitio de Túcume – Lambayeque* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

- Ramírez, J. (2021). *Diseño de un Sistema de información para mejorar el proceso de cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis LTDA., Huacho – 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Salvo, P. y Ochoa, R. (2019). *Diseño e implementación de un Sistema de Información y su relación con la Gestión Comercial de una Empresa Productora de Eventos de la ciudad de Lima* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Sánchez, J. (2018). *Implementación de un Sistema Informático para mejorar la gestión y control de inventarios de bienes muebles aplicando tecnología RFID en Gobierno Regional Lambayeque* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Perú.
- Santos, C. y Silva, W. (2019). *Los sistemas de información y su influencia en las ventas de la empresa Chancafe Q S.A.C. Tarapoto – periodo 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Subía, J. (2019). *Análisis, desarrollo e implementación de un sistema de información para el control de inventario y la gestión de facturación* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Ticahuana, E. (2017). *Sistema de Gestión Comercial aplicando ERP para grupo PERUSIS S.A.C.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Vega, M. (2016). *Propuesta de mejoramiento para la gestión de bodega de materiales e insumos para impresoras de la empresa COPLAN* (Tesis de pregrado). Universidad Andrés Bello, Concepción, Chile.

7.2. Fuentes electrónicas

Cervantes, A. (2015). Ciclo de vida de un sistema de información. Recuperado de:

<https://www.gestiopolis.com/ciclo-de-vida-de-un-sistema-de-informacion/>

Loja, J. (2015). Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe

Cía. LTDA (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.

Recuperado de: [https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7805/1/UPS-](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7805/1/UPS-CT004654.pdf)

[CT004654.pdf](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7805/1/UPS-CT004654.pdf)

Morante, S. y López, P. (2016). Evaluación del control interno de los inventarios de la

empresa Lisfashion S.A (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil,

Guayaquil, Ecuador. Recuperado de:

[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19927/1/EVALUACI%C3%93N%](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19927/1/EVALUACI%C3%93N%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LOS%20INVENTARIOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20LISFASHION%20S.A..pdf)

[20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LOS%20INVENTARIOS](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19927/1/EVALUACI%C3%93N%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LOS%20INVENTARIOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20LISFASHION%20S.A..pdf)

[%20DE%20LA%20EMPRESA%20LISFASHION%20S.A..pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19927/1/EVALUACI%C3%93N%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LOS%20INVENTARIOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20LISFASHION%20S.A..pdf)

Nail, A. (2016). Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de sociedad Repuestos

España limitada (Tesis de pregrado). Universidad Austral, Chile. Recuperado

de:

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfcin156p/doc/bpmfcin156p.pdf>

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia

**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE INVENTARIO EN LA EMPRESA
EMPORIO TAURUS S.A.C. - 2022**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO Y TECNICAS
<p><u>Problema General</u> ¿Qué relación existe entre el sistema de información y la gestión de servicios de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022?</p>	<p><u>Objetivos General</u> Determinar la relación que existe entre el sistema de información y la gestión de servicios de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.</p>	<p><u>Hipótesis General</u> El sistema de información se relaciona significativamente con la gestión de servicios de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.</p>	<p>Sistema de información (X)</p>	<p>X.1.- Accesibilidad</p> <p>X.2.- Usabilidad</p> <p>X.3.- Seguridad.</p>	<p>X.1.1.- Disponibilidad. X.1.2.- Coherencia. X.1.3.- Concurrencia.</p> <p>X.2.1.- Facilidad de aprendizaje. X.2.2.- Flexibilidad X.2.3.- Amigabilidad.</p> <p>X.3.1.- Control de ingresos al sistema. X.3.2.- Políticas de seguridad. X.3.3.- Protección física.</p>	<p>Población: 8 Trabajadores de la empresa Emporio Taurus S.A.C.</p> <p>Muestra: 8 Trabajadores de la empresa Emporio Taurus S.A.C.</p> <p>Nivel de la investigación: Correlacional.</p> <p>Tipo de investigación: La presente investigación desarrolla un estudio de tipo aplicado.</p> <p>Método de la investigación: Deductivo.</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental de tipo Transversal.</p>
<p><u>Problemas Específicos</u></p> <p>1. ¿Qué relación existe entre el sistema de información y el control de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022?</p>	<p><u>Objetivos Específicos</u></p> <p>1. Determinar la relación que existe entre el sistema de información y el control de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.</p>	<p><u>Hipótesis Específicos</u></p> <p>1. El sistema de información se relaciona significativamente con el control de inventario en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.</p>	<p>Gestión de servicios de inventario (Y)</p>	<p>Y.1.- Control de inventario.</p>	<p>Y.1.1.- Control de entradas. Y.1.2.- Control de salidas. Y.1.3.- Revisión de estados. Y.1.4.- Pérdida de productos.</p>	

<p>2. ¿Qué relación existe entre el sistema de información y la gestión de compras en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre el sistema de información y la gestión de ventas en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022?</p>	<p>2. Determinar la relación que existe entre el sistema de información y la gestión de compras en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre el sistema de información y la gestión de ventas en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.</p>	<p>2. El sistema de información se relaciona significativamente con la gestión de compras en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.</p> <p>3. El sistema de información se relaciona significativamente con la gestión de ventas en la empresa Emporio Taurus S.A.C. en el 2022.</p>		<p>Y.2.- Gestión de compras.</p> <p>Y.3.- Gestión de ventas.</p>	<p>Y.2.1.- Solicitudes de compras. Y.2.2.- Recepción. Y.2.3.- Colocaciones.</p> <p>Y.3.1.- Número de ventas. Y.3.2.- Facturación. Y.3.3.- Atención de pedidos. Y.3.4.- Reclamaciones y quejas.</p>	<p>Estadístico de prueba: Spearman.</p> <p>Instrumento: Cuestionario de encuesta.</p>
--	--	--	--	--	--	---

Anexo N°2: Instrumento de recolecta de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL

“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”

FACULTAD INGENIERÍA INDUSTRIAL,

SISTEMAS E INFORMÁTICA

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

Cuestionario para medir la relación entre el sistema de información y la gestión de servicios de inventario en la empresa EMPORIO TAURUS S.A.C. - 2022

Estimado (a) trabajador administrativo, esperamos tu colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad, el presente cuestionario. Se agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

El objetivo es, recopilar información, para conocer el sistema de información y su relación con la gestión comercial de los trabajadores en la Empresa EMPORIO TAURUS S.A.C. - 2022

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa(x) la escala que crea conveniente.

Escala valorativa.

Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

SISTEMA DE INFORMACIÓN (X)						
N°	X.1.- Accesibilidad	1	2	3	4	5
1	X1.1.- ¿La información está disponible rápidamente a los usuarios autorizados?					
2	X1.2.- ¿El sistema impide el acceso de usuarios no autorizados?					
3	X1.3.- ¿El sistema de información que maneja es accesible desde cualquier computadora?					
	X.2.- Usabilidad					
4	X2.1.- ¿Es fácil registrar, modificar o eliminar un bien del inventario?					
5	X2.2.- ¿El usuario se adaptó rápidamente al uso del sistema?					
6	X2.3.- ¿El usuario puede generar reportes de manera adecuada?					
	X.3.- Seguridad					
7	X3.1.- ¿Está satisfecho con la seguridad con la que se maneja la información?					

8	X3.2.- ¿La actualización de la información del inventario se realiza sólo por las personas autorizadas?					
9	X3.3.- ¿La empresa cuenta con políticas de seguridad?					
GESTIÓN DE SERVICIOS DE INVENTARIO (Y)						
Y.1.- Control de inventario						
10	Y1.1.- ¿El registro de las entradas del inventario se realizan adecuadamente?					
11	Y1.2.- ¿El registro de salidas del inventario se realizan adecuadamente?					
12	Y1.3.- ¿La clasificación o categorización de los bienes inventariados es el adecuado?					
13	Y1.4.- ¿El reporte de stock del sistema es igual al stock de productos en físico?					
Y.2.- Gestión de compras						
14	Y2.1.- ¿El sistema facilita la información de las cotizaciones de los productos?					
15	Y2.2.- ¿Los productos se registran con la fecha de entrada al almacén?					
16	Y2.3.- ¿El sistema muestra un orden de rotación de productos?					
Y.3.- Gestión de ventas						
17	Y3.1.- ¿El sistema muestra sin error el número de ventas y realiza el arqueo de caja?					
18	Y3.2.- ¿El sistema simplifica y facilita la emisión de comprobantes de pago?					
19	Y3.3.- ¿El sistema simplifica el tiempo para la atención de los pedidos de los clientes?					
20	Y3.4.- ¿El sistema muestra sin error los costos de cada producto?					

Muchas gracias por tu colaboración

Anexo N°3: Fichas de validación de juicio de expertos.

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE INVENTARIO

TÍTULO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE INVENTARIO EN LA EMPRESA EMPORIO TAURUS S.A.C. - 2022

AUTORES DEL INSTRUMENTO: GUSTAVO BARRENECHEA SANTAMARÍA Y RODRIGO ALEXANDER CRUZ VILLANUEVA

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en hechos observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la tecnología.																				X
4. Organización	Existe una organización lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del sistema de información y la gestión de servicios.																				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos.																				X
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores																				X
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceda a su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93,5

Lugar y fecha: Lima, 12 de setiembre del 2022



Firma del Experto Informante
 Apellidos y nombres: Figuroa Revilla, Jorge Martín
 DNI N°066722809

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE INVENTARIO

TÍTULO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE INVENTARIO EN LA EMPRESA EMPORIO TAURUS S.A.C. - 2022

AUTORES DEL INSTRUMENTO: GUSTAVO BARRENECHEA SANTAMARÍA Y RODRIGO ALEXANDER CRUZ VILLANUEVA

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en hechos observables																				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la tecnología.																				X
4. Organización	Existe una organización lógica																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del sistema de información y la gestión de servicios.																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos.																		X		
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores																				X
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceda a su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93,0

Lugar y fecha: Lima, 14 de setiembre del 2022



Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: Flores Cueto, Juan José

DNI N°09593196

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE INVENTARIO

TÍTULO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE INVENTARIO EN LA EMPRESA EMPORIO TAURUS S.A.C. - 2022

AUTORES DEL INSTRUMENTO: GUSTAVO BARRENECHEA SANTAMARÍA Y RODRIGO ALEXANDER CRUZ VILLANUEVA

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Bueno 41 - 60				Muy Bueno 61 - 80				Excelente 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. Objetividad	Está expresado en hechos observables																		X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la tecnología.																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica																	X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del sistema de información y la gestión de servicios.																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos – científicos.																		X		
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceda a su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90,5

Lugar y fecha: Huacho, 15 de setiembre del 2022



Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: Nicho Virú, Martín W.

DNI N°15759740

Anexo N°4: Tabla de datos en SPSS.

*Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14	Items15	Items16	Items17	Items18	Items19	Items20
1	4	3	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3
2	5	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	4	5	4	2	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4
5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
6	5	4	2	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
7	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	4	3	3
8	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON