



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Estudio de los procesos de la cadena de abastecimiento en la gestión
de inventarios de un supermercado**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL**

AUTORES:

Ninatanta Dominguez, Marvin Gary (ORCID: 0000-0002-0670-7651)

Plasencia Rondón, Irwin Leonel (ORCID: 0000-0002-3348-8351)

ASESORA:

Dra. Pérez Campomanes, María Delfina (ORCID: 0000-0003-4087-3933)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión empresarial y productiva

CHIMBOTE – PERU

2020

DEDICATORIA

Queremos dedicar este trabajo de investigación a dios por guiarnos y darnos la fortaleza de seguir luchando día tras día para conseguir nuestros sueños tan anhelados y a nuestros padres por estar en todo momento apoyando, guiando, aconsejando y brindando todo su cariño.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios ante todo por bendecir nuestras vidas con unos padres maravillosos y por darnos la oportunidad de disfrutar con la familia de grandes momentos, gracias a nuestros padres por apoyarnos en cada decisión que tomemos. También agradecer al gerente del supermercado por abrirnos las puertas de la empresa y permitirnos llevar a cabo esta investigación y por último agradecer a todos los profesores de la universidad Cesar Vallejo por brindarnos todos sus conocimientos y prepararnos para la vida profesional y ser un profesional competente para asumir cargos importantes dentro de nuestro centro de trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	10
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	10
2.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	10
2.3 Procedimiento.....	12
2.4 Método de análisis de datos.....	13
2.5 Aspectos éticos	13
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	14
IV. CONCLUSIONES	20
V. RECOMENDACIONES	21
REFERENCIAS	22
ANEXOS	24

RESUMEN

La presente investigación tiene como título, “Evaluación de los procesos de la cadena de abastecimiento en la gestión de inventarios de un supermercado” y como objetivo general identificar los procesos utilizados en la cadena de abastecimiento y su relación con los inventarios de un supermercado, esta investigación es de aspecto cualitativo porque solo usaremos como técnica la observación para la recolección de datos debido a que es descriptivo y un diseño no experimental ya que detallaremos la situación actual de la empresa. se observaron las funciones de los procesos de la gestión de abastecimiento de los asesores del supermercado obteniendo datos que nos ayudara a desarrollar esta investigación teniendo como escenario principal la recepción de la empresa en la que se desarrolla la mayor parte de los procesos observando mucho puntos críticos como demoras de estadía, en la recepción, clasificación y conteo de la mercadería también encontramos mermas por productos vencidos y obsolescencia, lo que se quiere conseguir con esta investigación es identificar los tiempos de los procesos y las causas que afectan directamente a los inventarios, generando incomodidades en el cliente debido que no se encuentran los productos en piso de ventas. Y también proponer algunas alternativas para mejorar los procesos de abastecimiento queriendo conseguir incrementos en las ventas y reducir costos que nos permitirá seguir siendo los líderes en el mercado.

Palabras clave: Procesos, abastecimiento, inventario.

ABSTRACT

This research has the title "Evaluation of the processes of the supply chain in the inventory management of a supermarket" and as a general objective to identify the processes used in the supply chain and their relationship with the inventories of a supermarket, this The research is of a qualitative aspect because we will only use the observation for data collection as a technique because it is descriptive and a non-experimental design since we will detail the current situation of the company. the functions of the supply management processes of the supermarket advisors were observed, obtaining data that would help us to develop this research, having as main scenario the reception of the company in which most of the processes are developed, observing a lot of critical points as delays of stay, in the reception, classification and counting of the merchandise we also find losses for expired products and obsolescence, What you want to achieve with this investigation is to identify the times of the processes and the causes that directly affect the inventories, generating discomforts in the client because the products are not in sales floor. And also propose some alternatives to improve the supply processes wanting to achieve increases in sales and reduce costs that will allow us to continue being the market leaders.

Keywords: Processes, supply, inventory.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión de abastecimiento de un supermercado es muy importante debido a que de ello depende todos los procesos desde la recepción de la mercadería hasta la venta al cliente. Los productos que llegan a tienda en las unidades de transporte de los proveedores son a granel y esto genera que los asesores de la empresa les demande mucho tiempo en la recepción, clasificación y conteo de la mercadería y al sentirse presionados por la carga de trabajo muchas veces la mercadería es decepcionada pero no contada alterando así el Kardex debido que en ocasiones la mercadería llega faltando o sobrando, además de estos inconvenientes se va generando retrasos en los ingresos de las móviles y el ingreso de las guías al sistema, al tener estos problemas también genera que la mercadería sea repuesta a piso de venta por los asesores de reposición sin haber sido validado y al estar a la disposición del cliente se genera la venta del producto lo cual nos trae grandes problemas porque automáticamente se genera los negativos en el sistema y con esto involucramos al área de existencias debido a que ellos se encargan de inventariar la tienda. También al no tener el almacén liberado se genera los sobre stock y sobre todo se pierde los productos ocasionando que el área de compras no pueda realizar las compras de dicho producto porque figura en el sistema, pero no físicamente y con esto se genera los quiebres en piso de venta. Si no se revisa la mercadería que llega a tienda también se pueden encontrar productos rotos que si no es detectado dentro del plazo establecido para poder hacer el reclamo oportuno la tienda asume los costos de dicho producto afectando directamente con las utilidades.

Los asesores de reposición también se sienten presionados con este problema porque su función es tener el almacén liberado con todos productos en piso de ventas para evitar tener los quiebres y no perder las ventas, pero al tener esta presión se comete muchos errores como reponer la mercadería nueva y la que tiene más tiempo dejarlo en los altillos de los metros y se genera las mermas por productos vencidos y también al reponer y no tener espacio suficiente en la casa del producto los asesores ocupan la casa de otro producto ocasionando reclamos en el momento de pagar porque los clientes ven un producto pero su precio no corresponde y con este reclamo se generan los descuentos para evitar las

incomodidades del cliente y sobre todo perderíamos la buena imagen que tenemos.

La gestión integral de la cadena de abastecimiento, actualmente es uno de los temas que resulta cada vez más significativo en el segmento de negocios, dada su importancia, diseño y avance de los sistemas empresariales, trabajando como un centro integrador que fomenta

el trabajo y la coordinación entre diferentes regiones y grupos interesados en relación a la asociación. Así mismo, con la globalización, las cadenas de suministro están siendo más complejas, con una elevada presión sobre varios indicadores como estándares de servicio, puntualidad, fiabilidad, flexibilidad, tiempo y sobre todo los costos de los procesos logísticos, todo esto sumado a los niveles de competitividad. Los desarrollos de la innovación, la disminución de los gastos de transporte y las conexiones entre otros componentes, han creado marcos complejos de suministro, generación y distribución en todo el mundo que requieren coordinaciones de un elevado nivel de productividad, asumiendo en consecuencia un rol notable en los costos finales de los artículos.

El Global Retail Develment Index evaluó a 30 países emergentes donde Perú obtuvo el puesto 9 como más atrayente para colocar recursos en el segmento *retail*, en lo cual Hipermercados Tottus S.A. a pesar de tener la menor participación del mercado, presenta un crecimiento paulatino, por lo que, se hace necesario un sistema de control para los flujos de mayor volumen (Equilibrium.com.pe, 2017).

Por otro lado, Raúl Pérez-Reyes, ministro de producción; dijo que las ofertas en el área *retail* se desarrollarán un 8% este año debido al impulso de las labores de Supermercados, establecimientos minoristas y *homecenters*. Informo que hacia fines de 2018 las ofertas del segmento minorista subirían a S / 39 mil millones, más de los S / 36,000 millones en 2017. El jefe de PRODUCE dijo que las diversas técnicas de negociación y apertura de nuevas organizaciones abarcaron por *homecenters* y establecimientos minoristas están dando excelentes resultados (Produce.gob.pe, 2018).

El abastecimiento por ser el punto de partida de la Cadena de suministros de las empresas por *retail*, se inicia con la elección de los proveedores, responsables de suministrar los productos que implican la prestación de servicios. En el sector *retail* de los supermercados buscan brindar el mejor servicio para mejorar su operatividad, así también optimizar la productividad en toda la cadena de suministros. Su importancia se resume en el envío de mercancías según el planificado para que la tienda pueda operar de una manera óptima la reposición al piso de ventas y no genere quiebres ya sea por mala solicitud a planificación, desabastecimiento por incumplimiento de proveedores, demora en el procesamiento en el centro de distribución o no tenga programado personal de reposición en tienda por incumplimiento de tiempos por parte de la empresa de transporte.

En la presente investigación se efectuará un levantamiento de información acerca del proceso de abastecimiento de un supermercado y se realizará un diagnóstico actual de cómo opera hoy en día la cadena de abastecimiento permitiéndonos así tener un conocimiento más amplio en la toma de resoluciones, así desarrollar un sistema más apropiado en el cual nos permita tener un mejor control en la recepción de la mercadería y almacenaje en los supermercados para llevar un control adecuado de los inventarios tanto en físico como en el *Kardex*; para poder lograr esto tenemos que enfocándonos en cuatro puntos importantes entre ellos las compras, recepción, los proveedores e inventarios.

Como antecedentes relacionados al objeto de estudio se cita los siguientes:

Torres y Sarabia (2012) en su investigación “Propuesta metodológica de la cadena de abastecimiento para supermercado La Popa Turbaco”, plantearon como objetivo, diseñar un modelo de gestión de abastecimiento, que permita seleccionar los proveedores de manera eficiente garantizando la optimización de la cadena de valor de Supermercado La Popa Turbaco. Obteniendo como resultado, según lo planteado en el instrumento Dofa, se identificó que la falencia principal de supermercado La Popa, es la ausencia de una forma establecida de llevar a cabo las actividades de la empresa, a causa en gran medida porque las personas a cargo de la empresa han construido empíricamente sus conocimientos y su manera de

operar. Los autores concluyeron se determinó que optimizando la Gestión de Abastecimiento a su vez se optimizaría en gran medida el funcionamiento de la empresa, es por ello que se hizo un diagnóstico situacional de la empresa para determinar los pasos a seguir en cuanto al tema a tratar.

López (2014) en su proyecto “Estudio para el diseño de la cadena de suministros de una red de supermercados”, planteó como objetivo, contemplar la actividad de una red de inventario y cada uno de los componentes que lo conforman desde el momento en que deja al proveedor hasta que arriba en la tienda, al igual que todos los procedimientos que ocurren durante esa travesía. Obteniendo como resultado que hay casos a los que no llegaría. Esta alternativa es inviable y se logrará mediante la utilización de almacenes administrativos que sirvan solo como una entrada o paso y no como una división de cargamento, con el objetivo de que los conductores se doblen. El autor llegó a la siguiente conclusión que la red de abastecimiento que mueve cada vez más el valor financiero y, en consecuencia, tiene una importancia monetaria extraordinaria para España, por lo que su evaluación es de gran consideración. Es difícil dar una respuesta de manera general por ser tan compleja, por lo que debemos investigar cada parte de ella. Dado que esto supera los puntos de ruptura del proyecto, algunos de ellos se han desglosado para ser valiosos tanto para el plan como para la administración de dicha red de abastecimiento.

Rodríguez (2018) en su tesis “Eficacia de la gestión de la cadena de suministros y el crecimiento del sector supermercados en el Perú, período 2010-2015”, planteó como objetivo establecer el vínculo de la eficacia de la gestión de la red de abastecimiento con el desarrollo del división de supermercados en el Perú, período 2010-2015. Obteniendo como resultado de las encuestas ejecutadas que los vitales componentes claves para el éxito de los supermercados de el Callao y Lima Metropolitana son: Tamaño y Dimensiones, Descongestionamiento, Modernidad de las Instalaciones, Tecnología de las operaciones y administración centralizada. Los principales obstáculos para el crecimiento del sector supermercados son incertidumbre política de las elecciones 2011 y los trámites y permisos municipales. La autora llegó a la siguiente conclusión: (1) Existe evidencia que los proveedores

de la red de abastecimiento se relacionan positivamente con el aumento de la división supermercados en el Perú. (2) Se determinó que la distribución física de la red de abastecimiento se relaciona positivamente con el desarrollo de la división de supermercados en el Perú.

Lozano (2017) en su tesis “Cadena de suministro en una empresa importadora de herramientas para la industria metalmecánica, Lima 2017”, planteó como objetivo Elaborar una estructura organizacional, flujogramas y políticas, que permita conectar a las áreas involucradas. Obteniendo como resultado una mejora sustancial en los sistemas colaborativos donde intervienen los actores de la cadena de suministro para que intercambien una adecuada información. Para lograrlo se requiere implementar actividades y planes de ejecución en conjunto que permitan alcanzar los objetivos propuestos. La autora llegó a la conclusión de diseñar una propuesta de mejora específica enfocada en la coordinación de procesos dentro de la empresa, la cual comprende de los cinco procesos del modelo SCOR adecuados al rubro de importación y comercialización, dichos procesos son los siguientes, planificación, aprovisionamiento, gestión y logística.

Carrasco y Tenorio (2018) en su tesis “Propuesta de mejora en el sistema de abastecimiento de una cadena retail: tiendas de conveniencia en el 2017”, planteó como objetivo crear una proposición de desarrollo en el procedimiento logístico de suministro de una cadena de tiendas de conveniencia en el rubro *retail*. Obteniendo como resultado que para solucionar los problemas existentes del sistema de suministro y aumentar los ingresos, se plantea la ejecución de un Centro de Distribución (CD). Así, se lograría aumentar el control del stock y de la repartición a las distintas tiendas de conveniencia, disminuyendo los plazos de entrega. Los autores llegaron a la conclusión, que los primordiales motivos que perjudican la operatividad en las tiendas de conveniencia son: (a) En el análisis externo (MADE), los elementos de amenaza son la competitividad directa y la iniciación de nuevas tiendas de conveniencia de financiación extranjera; mientras que como elemento externo de oportunidad se halla el consumidor peruano de clase media emergente. (b) En cuanto al análisis interno (MADI), se consiguió distinguir que las primordiales debilidades son el poco personal en tiendas y los errores en suministro y reposición

de artículos. Por otro lado, como elemento interno de fortaleza se encuentra el gran apoyo económico.

Rivera (2018) en su tesis “Proceso de abastecimiento en una empresa de traslado de valores en Lima 2018”, planteó como objetivo establecer el nivel de abastecimiento en una empresa de traslado de valores en Lima, 2018. En base a los resultados obtenidos se llega a determinar que existe un nivel regular en cuanto a los diferentes procesos del área de abastecimiento. En primera instancia se obtuvo los resultados de la primera dimensión que es requerimiento, se alcanzó observar que el grado de conformidad de los consumidores en su generalidad es regular. El autor concluyó que entre las actividades que no se están manejando se encuentran las reposiciones de los 3 almacenes que maneja la compañía ya que actualmente no son de forma automática, también un cuello de botella es el ERP de la compañía que no calcula la cantidad necesaria a comprar.

Para definir el panorama de la cadena de abastecimiento se brinda algunos conceptos claves del objeto de estudio.

El suministro es una actividad que comprende la satisfacción, en el momento adecuado y de la manera adecuada, de las necesidades de las personas en relación con la utilización de algún activo o artículo comercial. La idea, en general se equipará al suministro o al término inglés *supply*. A nivel económico, el abastecimiento aparece vinculado a la logística y a la cadena de suministro. Esta red debe prever el interés de los compradores y garantizar el transporte de los artículos a los distribuidores, para evitar que las piezas a la venta se agoten. El procedimiento de suministro, en este sentido, cubre cada uno de esos ejercicios que permiten la prueba y adquisición reconocibles de los productos y servicios que una organización u otro elemento necesita para trabajar (Definicion.DE, 2012).

El *Supply Chain Manager* es responsable de supervisar y organizar los ejercicios de obtención, creación y difusión de los bienes de la organización. Es adecuado para coordinar actividades en el grado de flujos de materiales y flujos de datos, que cubre todo el espectro de proveedores, punto de fabricación, coordinaciones

logísticas, puntos de venta y clientes finales. El *Supply Chain Manager* requiere una gran habilidad de comunicación, gestión y negociación. Desde entonces, comienza en la obtención de materia prima y termina con el transporte del último artículo al cliente. Un *Supply Chain Manager* debe ser proactivo y talentoso en la proyección vital y la elaboración de convenios con otros agentes para crear mayor importe a su organización (NEXTECH, 2018).

Procesos SCM. Según la web CSCMP.ORG (2019) nos brinda los siguientes conceptos.

Planificación: el proceso del plan busca crear estrategias efectivas de cadena de suministro a corto y largo plazo. Desde el diseño de la red de la cadena de suministro hasta la predicción de la demanda del cliente, los líderes de la cadena de suministro deben desarrollar estrategias integradas de la cadena de suministro.

Adquisiciones: el proceso de compra se centra en la compra de materias primas, componentes y bienes requeridos.

Producción: el proceso de producción implica la fabricación, conversión o ensamblaje de materiales en productos terminados o piezas para otros productos. Los gerentes de la cadena de suministro brindan apoyo a la producción y aseguran que los materiales clave estén disponibles cuando sea necesario.

Distribución: el proceso de traslado gestiona el flujo logístico de mercancías a través de la cadena de suministro. Las empresas de transporte, las empresas de logística de terceros y otras aseguran que los productos fluyan de manera rápida y segura hacia el punto de demanda.

Interfaz con el cliente: el proceso de demanda gira en torno a todos los problemas relacionados con la planificación de las interacciones con el cliente, la satisfacción de sus necesidades y el cumplimiento perfecto de los pedidos.

Retail es un negocio cuando se venden numerosas cantidades y una diversa variedad de artículos. ¿Qué es *retail*? Numerosas personas que participan en negocios y publicidad deben reconocer cuál es la importancia de esta palabra. No obstante, muchos otros no lo hacen. Lo principal es, *retail* es un negocio cuando ocurre la oferta de grandes cantidades y una variedad decente de artículos. Lo que sucede es que el *retail* ofrece sus artículos a varios compradores, mientras que las

ventas al por mayor incluye numerosas cosas y todo a un solo comprador. Lo segundo, es que las cadenas que se dedican al *retail* cuenta con almacenes, depósitos o focos de difusión, donde se obtiene el artículo que se adquiere en masa. Estos artículos se envían a las diferentes tiendas.

Lo tercero es que, para reconocerlo, es importante considerar que dentro del negocio se halla entre supermercados, tiendas de marca, farmacias, centros comerciales, y otros más. Las ubicaciones de venta minorista en línea se consideran un *retail* online, o bien un *e-tailer* (Larepublica.pe, 2016).

El concepto de inventario es la disposición de las cosas o productos que se agregan en el centro de distribución hasta su uso en el proceso de creación o venta. Otro significado de las existencias relacionadas con el campo monetario es la relación organizada de mercancías de una asociación o individuo, en el que, a pesar de las existencias, también se incluye otra clase de productos. Asimismo, el archivo que incorpora la conexión de estos artículos se conoce como inventario. El stock o la idea de inventario es importante en las organizaciones para garantizar que las solicitudes de los clientes se cumplan sin pausa, por lo que el procedimiento de generación no se ve obstaculizado debido a la ausencia de materias primas.

Se pueden considerar como un dispositivo regulador que mantiene la armonía entre las entradas y las salidas. (Economiasimple.net, 2017).

Se formuló el siguiente problema ¿Cómo los procesos de la cadena de abastecimiento en la influyen en los inventarios de un supermercado?

La presente investigación tiene como justificación entender completamente el funcionamiento de una red de abastecimiento de un supermercado para poder obtener un mejor control en la gestión de inventarios que nos permitirá encontrar explicaciones a situaciones internas que puedan generar pérdidas económicas y así afectar el nivel de servicio que brinda la empresa.

A nivel social, esta investigación aumentará la participación del supermercado en diversos eventos caritativos con el fin de apoyar a la sociedad, lo que mejorará las condiciones de vida de los habitantes de los diferentes focos poblados más necesitados.

A nivel tecnológico, el estudio permitirá desarrollar un sistema más adecuado para tener una mejor información para el control y acceso al abasto de la empresa.

A nivel laboral, los colaboradores serán más eficientes lo cual permitirá aumentar los niveles de calidad de servicio y a su vez conseguirá obtener un mejor clima organizacional.

A nivel económico, con la apropiada gestión de la red de suministros permitirá reducir los costos de la empresa, obteniendo una mejor rentabilidad.

Como objetivo general se pretende estudiar los procesos de la cadena de abastecimiento de un supermercado. Así mismo, como objetivos específicos Conocer cómo se da la relación de los procesos de abastecimiento del supermercado también Identificar los factores influyentes en el abastecimiento del supermercado.

II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación posee un enfoque cualitativo según lo expresado por Borja S. (2016, p. 20) nos da a conocer que estos estudios involucran la recolección de datos utilizando técnicas que no pretenden hacer medición numérica si no se basan más en un proceso inductivo, es decir exploran la realidad describiéndola y después proponen algunas teorías. Por otro lado, también nos dice que la investigación descriptiva es aquella en que se busca describir determinadas características del objeto de estudio.

La investigación no experimental se realiza sin manipular variables, si no se basa en la observación de fenómenos en su estado natural. Por este motivo la presente investigación es no experimental debido a que recopilaremos datos o información de los eventos en el propio lugar donde ocurre ese fenómeno, nosotros observaremos dichos fenómenos desde adentro o desde afuera sin cambiar el curso natural de dichos eventos en el área de almacén de un supermercado.

Para terminar esta investigación es transversal porque tiene como objetivo indagar procedimientos en un momento determinado donde puede abarcar varios grupos de personas o solo a una.

Esta investigación tiene como escenario el área del almacén del supermercado debido a que en esta área es donde se desarrolla la mayor parte de la gestión de abastecimiento y es la que influye directamente con los índices de inventario.

Los participantes que estamos desarrollando esta investigación somos los alumnos de la universidad Cesar Vallejo del octavo ciclo de la facultad Ingeniería Industrial con ayuda de los asesores del área del área del almacén del supermercado.

2.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La observación es una técnica que consta específicamente en observar el proceso del fenómeno que se quiere evaluar para obtener información entre los participantes. Para ello observaremos las funciones del personal de almacén para poder analizar y describir las funciones realizadas por dichos asesores y así tener

un conocimiento más amplio de cómo es el desarrollo de los procesos de la red de suministro y cómo influye en los inventarios de un supermercado.

Según Solor y Pérez (2015). El *checklist* es un listado de actividades determinadas que nos ayudara a garantizar la correcta ejecución de las actividades y a la vez prevenir errores al sistematizar las acciones u construir un recordatorio de las mismas.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 200) las herramientas de medición son recursos que emplea el investigador para anotar información o datos sobre las variables que desea investigar. Según este concepto de instrumento de recolección de la investigación, los instrumentos que se emplearan para anotar la información serán los anexos desde el (N°1 al N°3), ya que los datos logrados mediante la técnica de observación se registraran en dicho instrumento.

Registros del sistema (Anexo N°1 y 3). Descargando los registros de la plataforma de inventario podremos verificar los despachos realizados y anulados, del cual se puede recolectar información para ver la mejora en la satisfacción al cliente como el cumplimiento del despacho.

Registros de los inventarios en Excel. En este registro llenado por los mismos asesores del almacén, se podrá verificar que mejoras se ha logrado en el inventario y si se lleva una correcta disciplina en el almacenamiento del almacén.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 201) la validez del instrumento Se refiere al nivel en que un instrumento verdaderamente mide la variable que pretende calcular. Los documentos de inventario se mostrarán junto con la ficha de valides del contenido de instrumento.

Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 200) menciona que la confiabilidad del instrumento se refiere al nivel en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto entrega resultados idénticos. Se indicará que los resultados al aplicarlos demostraran ser provechosos según la información que entregue los indicadores para lo requerido.

2.3 Procedimiento

Para el desarrollo de la investigación vamos a tomar al área de recepción de la empresa donde analizaremos los procesos de dicha área para luego recopilar datos de las diferentes funciones de los asesores. A la fecha los cuellos de botella generados en los supermercados se da desde el ingreso de la mercadería que llega desde los centros de distribución a las tiendas, la carga en el transporte llega a granel, con el objetivo de optimizar la unidad, sin embargo los asesores tienen que realizar varias funciones como contar y separar los productos de alimentación con los de no alimentación, también se tiene que separar los productos que vienen dañados o rotos por mala manipulación, el ingreso de las guías al sistema se retrasaría pudiendo generar sobrantes o faltantes comprándolo con el *Kardex*, al realizar el estudio se detectó que el proceso de descarga tarda aproximadamente de 4 a 5 horas retrasando el ingreso de las unidades de los proveedores directos los cuales son atendidos fuera de sus horarios, la mercadería ingresa a granel y tiene que ser descargada y paletizada en tienda para lo cual se requiere de 5 asesores en promedio para que cumplan esta función incrementado el costo del servicio. Esta situación hace que no se pueda realizar una reposición fluida en el día dado que la mayoría de los supermercados tienen el mayor tráfico de los clientes en el turno de tarde, por lo que la reposición en los anaqueles y góndolas se realizara al siguiente día complicando el almacenaje en la bodega. Esta es una de las principales causas de los quiebres y perdida de venta generando un impacto negativo en el cliente, también las bodegas colapsadas de mercadería generan sobre stock, mermas, obsolescencia y riesgo de productos comestibles vencidos, cabe mencionar que el abastecimiento se da mediante un sistema automático de reposición, por lo que la mercadería de proveedor o importadas seguirá llegando a los centros de distribución para su despacho a tienda, lo cual no podrá ser descargada por falta de espacios en bodegas generando costos de sobre estadía al tener la unidad de transporte en espera de descarga. Al observar estos procesos se propone el ingreso de la mercadería paletizado en las unidades de transportes por mono producto o categoría permitiendo optimizar los tiempos de descarga, de almacenaje y de reposición obteniendo un flujo constante en el proceso, esta propuesta tiene como función que los pallets lleguen a las tiendas con un código madre en el cual este detallado el tipo de producto, la cantidad de producto y sobre

todo el porcentaje de producto que se ira a piso de venta y a la bodega, consiguiendo que el almacén este más liberado para el ingreso de las siguientes móviles reduciendo los costos de estadía, también reduciríamos los índices de inventario por productos dañados, obsoletos o productos vencidos ya que tendríamos un orden constante en el flujo de dichos procesos generando una mejor distribución del almacén y así poder generar un óptimo servicio al cliente y permitiendo seguir siendo los lideres dentro de los supermercados.

2.4 Método de análisis de datos

Estos métodos nos sirven para para analizar los datos de un proceso con el objetivo de resaltar la información más relevante y conseguir conclusiones para la toma de decisiones.

Tabla 01: *métodos de análisis de datos*

Objetivos específicos	Técnica	Instrumento	Resultado
Conocer cómo se da la relación de los procesos de abastecimiento del supermercado	Observación	Flujograma de procesos	Se identificó el área de recepción como el área más crítica de la empresa
Identificar los factores influyentes en el abastecimiento del supermercado	Observación	Diagrama de análisis de procesos	Se identificó los tiempos en las diferentes etapas del proceso de abastecimiento

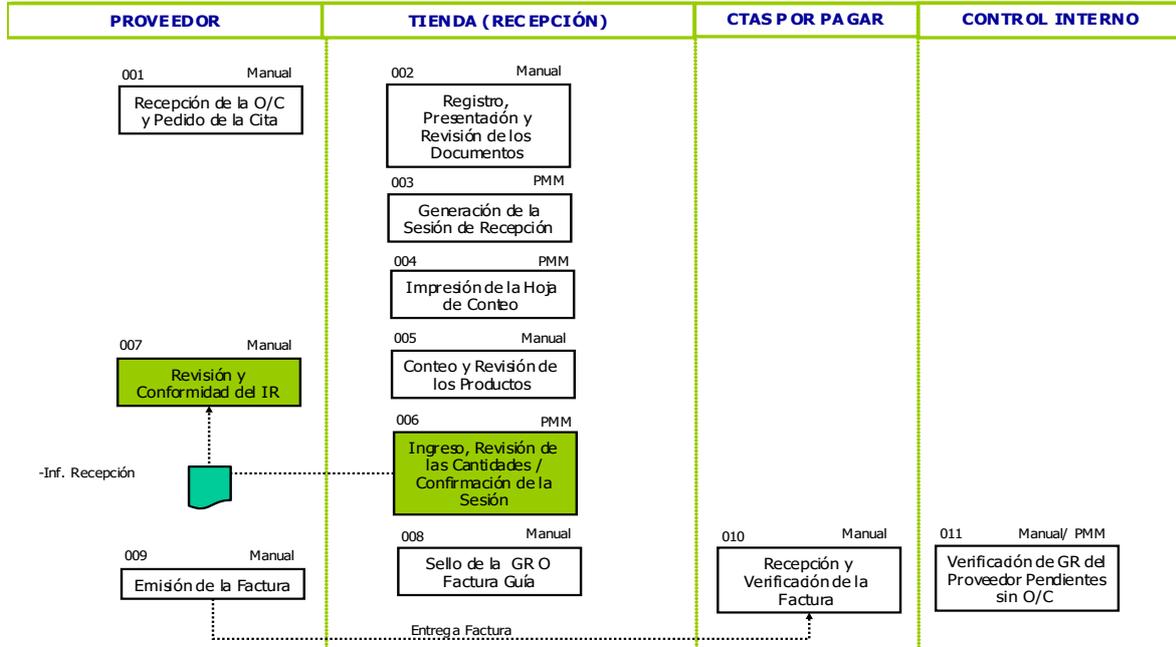
2.5 Aspectos éticos

A través de esta investigación se usaron datos de diferentes autores los cuales nos permitieron desarrollar con éxito la investigación, por otro lado, la empresa nos brindó todo el apoyo necesario para la realización de la toma de datos en lo cual mantendremos la confidencia de la información y de los asesores de dicha empresa conservando así su imagen ante la sociedad y la competencia permitiendo mantener su posicionamiento entre los supermercados.

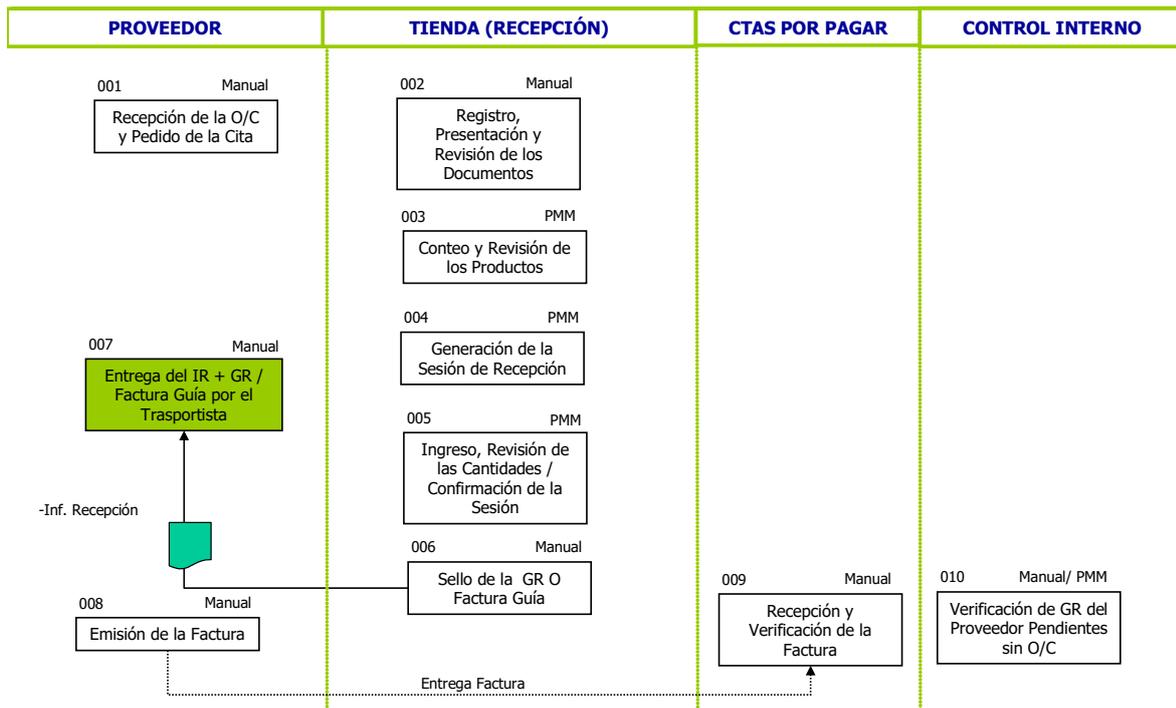
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

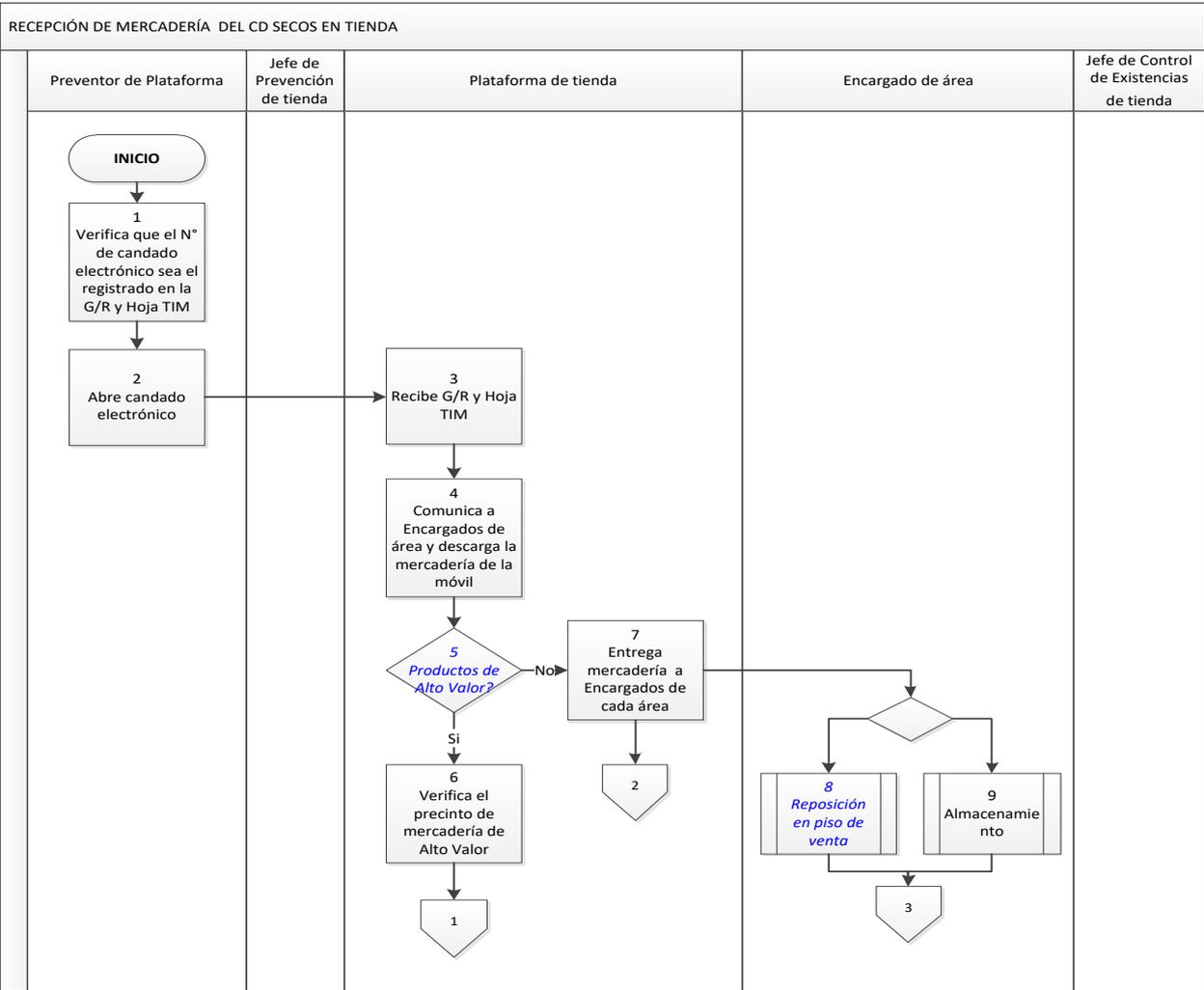
Los siguientes flujogramas muestran los resultados de los procesos del abastecimiento de la diferente mercadería del supermercado haciendo referencia a nuestro primer objetivo específico

FLUJO DE PROCESO: PCG, NON FOOD, PERECIBLES(No Pescados FyV)

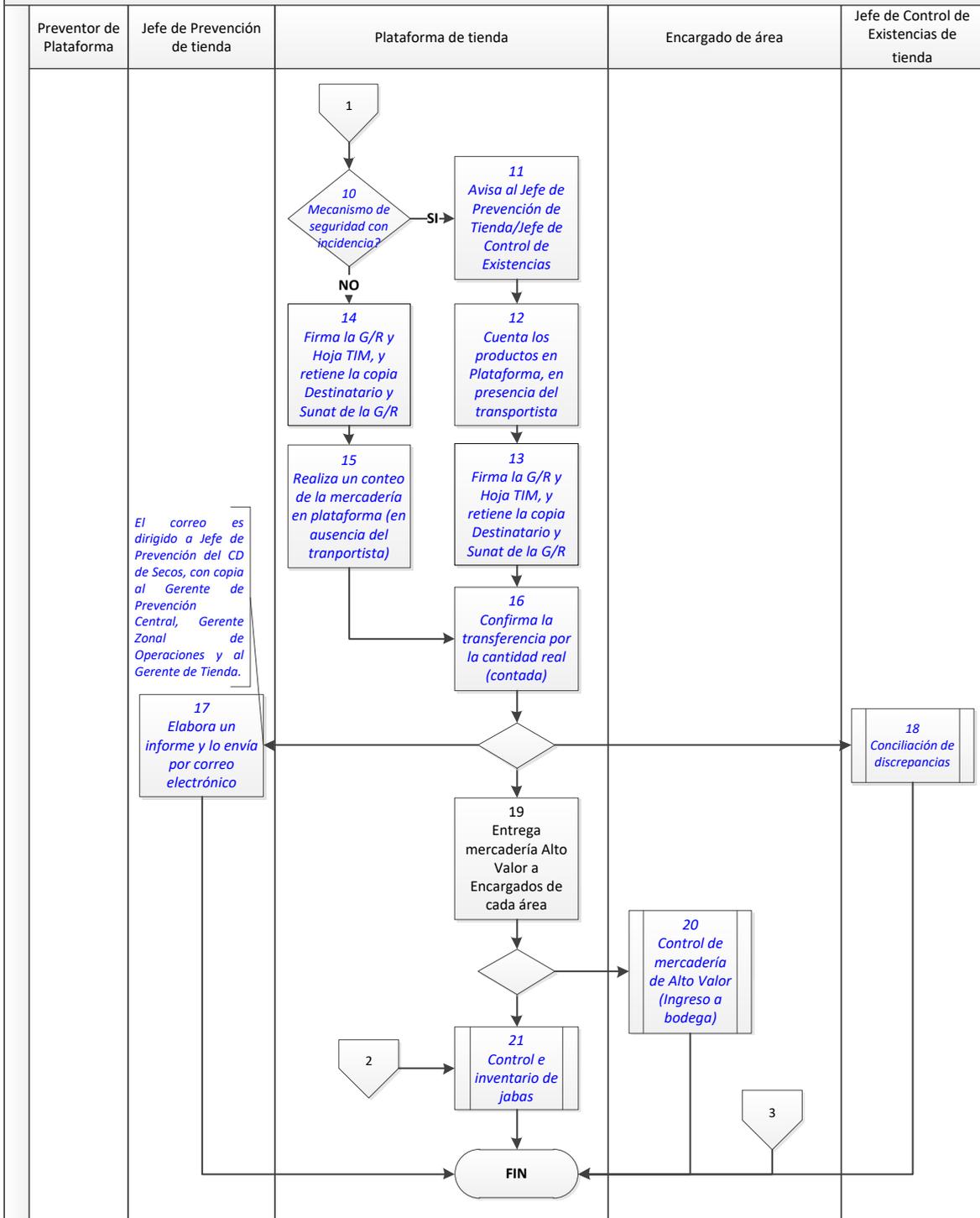


FLUJO DE PROCESO DE PESCADOS, FRUTAS Y VERDURAS

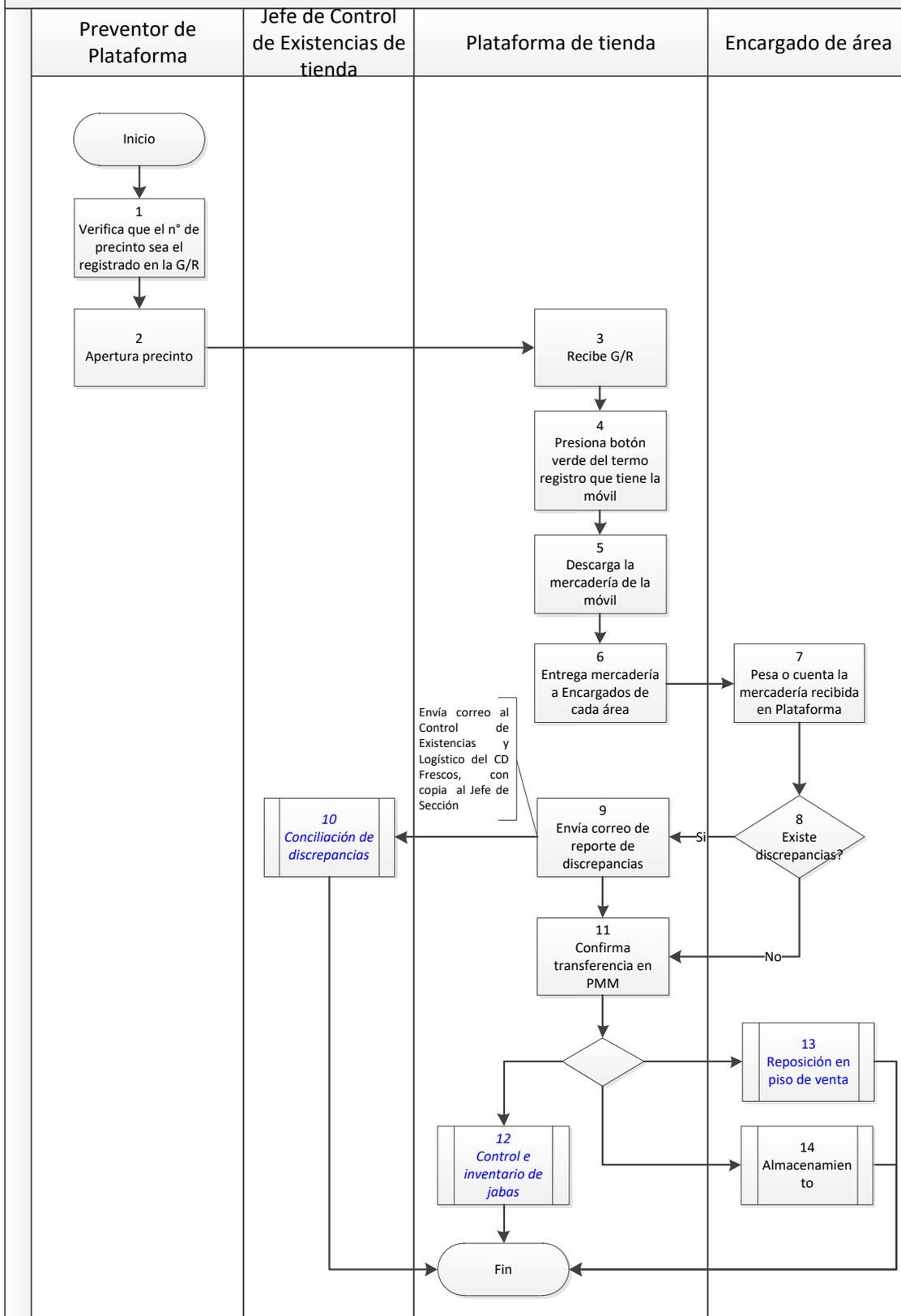




RECEPCIÓN DE MERCADERÍA DEL CD SECOS EN TIENDA



RECEPCIÓN DE MERCADERÍA DEL CP, CD FRESCOS Y FRIO RANSA



En el siguiente grafico (DAP) se describe los tiempos y cuello de botella que se da en el proceso, desde la descarga de mercadería hasta la puesta en el punto de venta respondiendo al segundo objetivo específico.

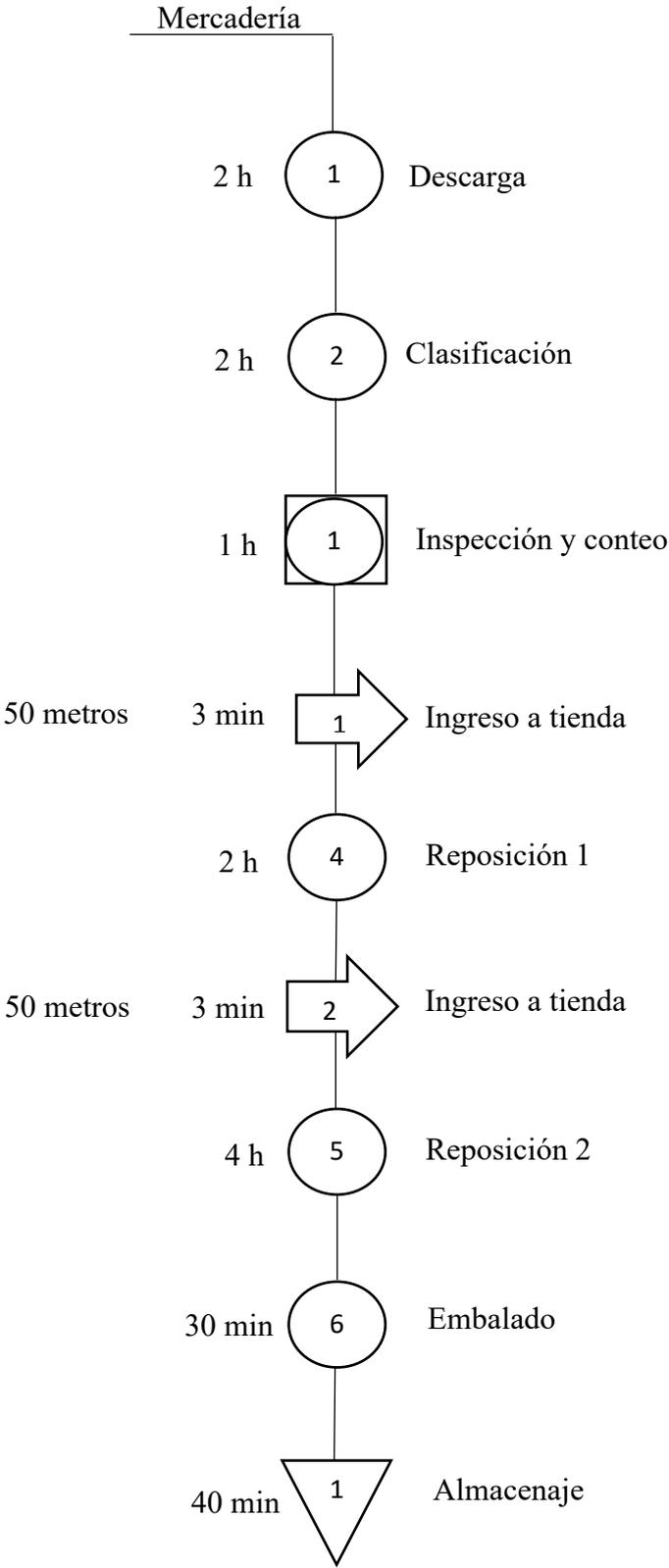


Tabla 02: *Funciones principales de los asesores en el área de almacén*

Funciones	Tiempos
Descarga, Clasificación y Conteo	5 horas
Ingreso de guías	30 minutos
Reposición 1 (de 4pm a 6pm)	2 horas
Reposición 2 (de 6am a 11am)	4 horas
Embalado	30 minutos
Almacenaje	40 minutos

Interpretación:

Se observa que la mayor parte del trabajo se realiza en la descarga, clasificación y conteo debido que la mercadería llega a granel y esto genera retraso en el proceso de reposición que los asesores del supermercado no llegan a cumplir en su totalidad.

Tabla 03: *Causas y consecuencias que afectan al inventario.*

Causas	Consecuencias
Proveedores no atendidos	Costos de estadía
Retraso en el ingreso de guías	Kardex desactualizado
Reposición incompleta	Clientes insatisfechos
Almacenes colapsados	Productos mermados

Interpretación:

Se observó los procesos que realizan los asesores del supermercado y nos detallaron algunas causas que pueden afectar a la gestión de inventario.

Los resultados que más resaltan del estudio de la investigación titulado Estudio de los procesos de la cadena de abastecimiento en la gestión de inventarios de un supermercado:

Mediante el análisis realizado de la descarga, clasificación y conteo, el tiempo de desarrollo de estas actividades en un promedio de 5h. Por ello podemos afirmar que a través del DAP podemos mejorar el proceso de clasificación y conteo, disminuyendo tiempos. Por consiguiente, coincidimos con la tesis de Torres y Sarabia (2012) en su investigación “Propuesta metodológica de la cadena de

abastecimiento para supermercado La Popa Turbaco” se determinó que optimizando la Gestión de Abastecimiento a su vez se optimizaría en gran medida el funcionamiento de la empresa, es por ello que se hizo un diagnostico situacional de la empresa para determinar los pasos a seguir en cuanto al tema a tratar.

IV. CONCLUSIONES

Se conoció cómo se da la relación de los procesos de abastecimiento del supermercado haciendo un DAP del proceso de la mercadería y concluimos que la operación de clasificación y conteo es la más importante porque de ellos depende que la mercadería llegue en buen estado y completa conforme la guía de remisión.

Se identifico los factores influyentes en el abastecimiento del supermercado a través del DAP y concluimos que la llegada de la móvil con productos a granel es la más crítica porque demanda mucho tiempo a los asesores descargar, clasificar y contar la mercadería para que los asesores de reposición puedan ingresar dicha mercadería a piso de venta mejorando la imagen de las góndolas y pudiendo así mejor las ventas.

V. RECOMENDACIONES

Con los resultados de esta investigación nosotros recomendamos cambiar la forma de abastecimiento a las diferentes tiendas de la compañía porque su forma de transportar la mercadería era a granel y con esta nueva forma la mercadería llegaría en mono pallets y con esto reduciríamos los tiempos de descarga y clasificación y sobre todo obtendríamos un mejor servicio al cliente y con esto incrementaríamos las ventas. Para llevar a cabo esta mejora detallaremos algunos métodos para que los asesores estén preparados para dicho cambio.

Se capacitará a los asesores para una reposición más eficaz con la finalidad que la mercadería tenga una rotación adecuada ya sea por campaña, por fecha de vencimiento o por modelo evitando pérdidas de dichas mercaderías.

Se capacitará a los asesores con herramientas de mejora continua para que el área del almacén mantenga su fluidez evitando el retraso de los procesos de abastecimiento de la empresa.

Se capacitará a los asesores de la nueva forma de llegada de los proveedores con productos paletizados en mono pallets con la finalidad de mejorar el proceso de abastecimiento obteniendo un flujo constante de dicho proceso.

REFERENCIAS

BORJA S., Manuel. 2016. *Metodología de la investigación científica para ingenieros*. Chiclayo, Perú: s.n., 2016. pág. 12.

CARRASCO Tejada, Brenda Cecilia y TENORIO Dellepiane, Paola Beatriz. 2018. *Propuesta de mejora en el sistema de abastecimiento de una cadena retail: tiendas de conveniencia en el 2017*. Lima, Perú : s.n., 2018.

CSCMP.ORG. 2019. Supply Chain Management Concepts: CSCMP.ORG. *CSCMP.ORG*. [En línea] 2019. https://cscmp.org/CSCMP/Membership/Individual_Membership/CSCMP/Join/Individual_Membership.aspx?hkey=6dcb6fea-fe01-4960-a98c-4d0a9e5a1bf7.

Definicion.DE. 2012. Abastecimiento. *Definicion.DE*. [En línea] 2012. <https://definicion.de/abastecimiento/>.

Economiasimple.net. 2017. Definición de Inventario. *Economiasimple.net*. [En línea] 13 de Diciembre de 2017. <https://www.economiasimple.net/glosario/inventario>.

El check list como herramienta para el desarrollo. SOLOR Muñoz, Ariel y PEREZ Bolaños, Liset. 2015. La Habana, Cuba : s.n., 2015.

Equilibrium.com.pe. 2017. A.T. Kearney. (2017). The 2017 Global Retail Development Index: The age of focus:. *Equilibrium.com.pe*. [En línea] julio de 2017. <https://www.equilibrium.com.pe/sectorialretailmar17.pdf>.

HERNANDEZ Sapieri, Roberto, FERNANDEZ Collado, Carlos y BAPTISTA Lucio, María del Pilar. 2010. *Metodología de la investigación*. México D.F : INTERAMERICANA EDITORES, S.A, 2010. pág. 200. ISBN: 978-607-15-0291-9.

HERNANDEZ Sapieri, Roberto, FERNANDEZ Collado, Carlos y BAPTISTA Lucio, María del Pilar. 2010. *Metodología de la investigación*. México D.F : INTERAMERICANA EDITORES, S.A, 2010. pág. 201. ISBN: 978-607-15-0291-9.

JUEZ Martel, Pedro y DÍEZ Vegas, Javier. 1997. *Probabilidad y estadística en medicina*. Madrid : Ediciones Diaz de Santos, S.A, 1997. ISBN: 84-7978-278-1.

Larepublica.pe. 2016. ¿Cuál es la definición exacta de retail y por qué es importante? *Larepublica.pe*. [En línea] 28 de Setiembre de 2016. <https://larepublica.pe/marketing/807156-cual-es-la-definicion-exacta-de-retail-y-por-que-es-importante/>.

LOPEZ, David Marcos. 2014. *Estudio para el diseño de la cadena de suministros de una red de supermercados*. Lérganes, Madrid: s.n., 2014.

LOZANO Tacanga, Shari Beyanira. 2017. *Cadena de suministro en una empresa importadora de herramientas para la industria metalmecánica, Lima 2017*. Lima, Perú : s.n., 2017.

NEXTECH. 2018. ¿Qué es y que hace un Supply Chain Manager? *NEXTECH*. [En línea] 7 de Setiembre de 2018. <https://nextech.pe/que-es-y-que-hace-un-supply-chain-manager/>.

Produce.gob.pe. 2018. Ventas del sector retail crecerán 8% este año por el impulso de supermercados y homecenters. *Produce.gob.pe*. [En línea] 22 de Mayo de 2018. <https://www.produce.gob.pe/index.php/k2/noticias/item/947-produce-ventas-del-sector-retail-creceran-8-este-ano-por-el-impulso-de-supermercados-y-homecenters>.

RIVERA Fernández, Cinthya Fiorella. 2018. *Proceso de abastecimiento en una empresa de traslado de valores en Lima 2018*. Lima, Perú : s.n., 2018.

RODRIGUEZ Mayahuasca, Margot Iris. 2018. *Eficacia de la gestión de la cadena de suministros y el crecimiento del sector supermercados en el Perú, período 2010-2015*. Lima, Perú : s.n., 2018.

TORRES Benedetti, María Claudia y SARABIA Jerez, María del Carmen. 2012. *Propuesta Metodología De La Cadena De Abastecimiento Para Supermercado La Popa Turbaco*. Cartagena, Colombia: s.n., 2012.

ANEXOS

ANEXO N° 01

Tabla 04: Lista de Verificación (Check List)

N°	ÍTEMS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Se realiza la descarga de la mercadería			
2	Se realiza la clasificación de la mercadería			
3	Se realiza el conteo de la mercadería			
4	Se ingresa las guías al sistema			
5	El área de almacén cuenta con un registro y control para las mercancías.			
6	Se realiza la reposición 1			
7	Se realiza la reposición 2			
8	Se realiza el embalado de la mercadería			
9	Se realiza el almacenaje de la mercadería			

ANEXO N° 02

EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE UN SUPERMERCADO

¿Cómo influye los procesos de la cadena de abastecimiento en la gestión de inventarios de un supermercado?

Tabla 05: Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cadena de suministro	El concepto de la cadena de suministro o <i>Supply Chain Management</i> , el cual no es un nombre nuevo para las tareas logísticas tradicionales, sino una redefinición de su radio de acción o cobertura y una visión extendida de la cadena de abastecimiento: integrando las cadenas logísticas de los proveedores y clientes más las organizaciones de servicios logísticos que intervienen en la cadena logística primaria. Respecto a la gestión de la logística tradicional, las principales diferencias radican en que las áreas anexas son definidas como parte de la <i>supply chain</i> .	La tarea de la cadena de suministro es la gestión integrada de clientes, operadores y proveedores. Siendo un sistema optimizador e integrador de estrategias y tácticas; con el poder suficiente para la toma de decisiones.	Mercadería	Flujogramas de procesos de recepción de mercadería Demoras (tiempos) en el proceso de abastecimiento	Razón

ANEXO N° 03

Tabla 06: Formato de recolección de datos despachos (atenidos anulados, pendientes).

Estado	Fecha	N° Pedido	Responsable	Artículo	Cantidad	Almacén
Anulado	02/10/2019	00335753	DAVID DULANTO	Postre de merengue Pavlova	1	Exotic Liquids
Anulado	02/10/2019	00335754	CESAR TITO	Cordero Alice Springs	6	Exotic Liquids
Anulado	02/10/2019	00335755	FELIX CORAS	Langostinos tigre Carnarvon	4	Exotic Liquids
Pendiente	02/10/2019	00335756	GERMAN ZEVALLOS	Pastas de té de chocolate	2	New Orleans Cajun Delights
Pendiente	02/10/2019	00335757	CARLOS LLAJARUNA	Mermelada de Sir Rodney's	1	New Orleans Cajun Delights
Pendiente	02/10/2019	00335758	PAUL FLORES	Bollos de Sir Rodney's	3	Grandma Kelly's Homestead
Pendiente	02/10/2019	00335759	GERMAN ZEVALLOS	Pan de centeno crujiente estilo Gu	7	Grandma Kelly's Homestead
Pendiente	02/10/2019	00335760	WALTER FALCON	Pan fino	5	Grandma Kelly's Homestead
Pendiente	02/10/2019	00335761	MATEO ALFARO	Refresco Guaraná Fantástica	3	Tokyo Traders
Pendiente	02/10/2019	00335762	FERNANDO RUIZ	Crema de chocolate y nueces Nuñ	1	Tokyo Traders
Pendiente	02/10/2019	00335763	FERNANDO RUIZ	Ositos de goma Gumbär	7	Cooperativa de Quesos 'Las Cabras'
Pendiente	02/10/2019	00335764	WALTER FALCON	Chocolate Schoggi	6	Cooperativa de Quesos 'Las Cabras'
Pendiente	02/10/2019	00335765	CARLOS LLAJARUNA	Col fermentada Rössle	10	Mayumi's
Pendiente	02/10/2019	00335766	JUAN CHIPANA	Salchicha Thüringer	8	Mayumi's

ANEXO N° 04

Tabla 07: Total de ítems clasificado

ÍTEMS	ARTÍCULO	Clasificación	CantxUND
			10 cajas x 20
1	Té Dharamsala	Bebidas	bolsas
2	Cerveza tibetana Barley	Bebidas	24 - bot. 12 l
3	Sirope de regaliz	Condimentos	12 - bot. 550 ml
4	Espicias Cajun del chef Anton	Condimentos	48 - frascos 6 l
5	Mezcla Gumbo del chef Anton	Condimentos	36 cajas
	Mermelada de grosellas de la		
6	abuela	Condimentos	12 - frascos 8 l
7	Peras secas orgánicas del tío Bob	Frutas/Verduras	12 - paq. 1 kg
8	Salsa de arándanos Northwoods	Condimentos	12 - frascos 12 l
9	Buey Mishi Kobe	Carnes	18 - paq. 500 g
10	Pez espada	Pescado/Marisco	12 - frascos 200 ml
11	Queso Cabrales	Lácteos	paq. 1 kg
12	Queso Manchego La Pastora	Lácteos	10 - paq. 500 g
13	Algas Konbu	Pescado/Marisco	caja 2 kg
14	Cuajada de judías	Frutas/Verduras	40 - paq. 100 g
15	Salsa de soja baja en sodio	Condimentos	24 - bot. 250 ml
16	Postre de merengue Pavlova	Repostería	32 - cajas 500 g
17	Cordero Alice Springs	Carnes	20 - latas 1 kg
18	Langostinos tigre Carnarvon	Pescado/Marisco	paq. 16 kg
			10 cajas x 12
19	Pastas de té de chocolate	Repostería	piezas
20	Mermelada de Sir Rodney's	Repostería	30 cajas regalo
21	Bollos de Sir Rodney's	Repostería	24 paq. x 4 piezas
	Pan de centeno crujiente estilo		
22	Gustaf's	Granos/Cereales	24 - paq. 500 g
23	Pan fino	Granos/Cereales	12 - paq. 250 g
24	Refresco Guaraná Fantástica	Bebidas	12 - latas 355 ml
	Crema de chocolate y nueces		
25	NuNuCa	Repostería	20 - vasos 450 g
26	Ositos de goma Gumbär	Repostería	100 - bolsas 250 g
27	Chocolate Schoggi	Repostería	100 - piezas 100 g
28	Col fermentada Rössle	Frutas/Verduras	25 - latas 825 g
			50 bolsas x 30
29	Salchicha Thüringer	Carnes	salch

30	Arenque blanco del noroeste	Pescado/Marisco	10 - vasos 200 g
31	Queso gorgonzola Telino	Lácteos	12 - paq. 100 g
32	Queso Mascarpone Fabioli	Lácteos	24 - paq. 200 g
33	Queso de cabra	Lácteos	500 g
34	Cerveza Sasquatch	Bebidas	24 - bot. 12 l
35	Cerveza negra Steeleye	Bebidas	24 - bot. 12 l
36	Escabeche de arenque	Pescado/Marisco	24 - frascos 250 g
37	Salmón ahumado Gravad	Pescado/Marisco	12 - paq. 500 g
38	Vino Côte de Blaye	Bebidas	12 - bot. 75 cl
39	Licor verde Chartreuse	Bebidas	750 cc por bot.
40	Carne de cangrejo de Boston	Pescado/Marisco	24 - latas 4 l
	Crema de almejas estilo Nueva		
41	Inglaterra	Pescado/Marisco	12 - latas 12 l
42	Tallarines de Singapur	Granos/Cereales	32 - 1 kg paq.
43	Café de Malasia	Bebidas	16 - latas 500 g
44	Azúcar negra Malacca	Condimentos	20 - bolsas 2 kg
45	Arenque ahumado	Pescado/Marisco	paq. 1k
46	Arenque salado	Pescado/Marisco	4 - vasos 450 g
47	Galletas Zaanse	Repostería	10 - cajas 4 l
48	Chocolate holandés	Repostería	10 paq.
49	Regaliz	Repostería	24 - paq. 50 g
50	Chocolate blanco	Repostería	12 - barras 100 g
51	Manzanas secas Manjimup	Frutas/Verduras	50 - paq. 300 g
52	Cereales para Filo	Granos/Cereales	16 - cajas 2 kg
53	Empanada de carne	Carnes	48 porc.
54	Empanada de cerdo	Carnes	16 tartas
55	Paté chino	Carnes	24 cajas x 2 tartas
56	Gnocchi de la abuela Alicia	Granos/Cereales	24 - paq. 250 g
57	Raviolis Angelo	Granos/Cereales	24 - paq. 250 g
58	Caracoles de Borgoña	Pescado/Marisco	24 porc.
59	Raclet de queso Courdavault	Lácteos	paq. 5 kg
60	Camembert Pierrot	Lácteos	15 - paq. 300 g
61	Sirope de arce	Condimentos	24 - bot. 500 ml
62	Tarta de azúcar	Repostería	48 tartas
63	Sandwich de vegetales	Condimentos	15 - frascos 625 g
64	Bollos de pan de Wimmer	Granos/Cereales	20 bolsas x 4 porc.
	Salsa de pimienta picante de		
65	Luisiana	Condimentos	32 - bot. 8 l
66	Espicias picantes de Luisiana	Condimentos	24 - frascos 8 l

67	Cerveza Laughing Lumberjack	Bebidas	24 - bot. 12 l
68	Barras de pan de Escocia	Repostería	10 cajas x 8 porc.
69	Queso Gudbrandsdals	Lácteos	paq. 10 kg
70	Cerveza Outback	Bebidas	24 - bot. 355 ml
71	Crema de queso Fløtemys	Lácteos	10 - paq. 500 g
72	Queso Mozzarella Giovanni	Lácteos	24 - paq. 200 g
73	Caviar rojo	Pescado/Marisco	24 - frascos 150 g
74	Queso de soja Longlife	Frutas/Verduras	paq. 5 kg
75	Cerveza Klosterbier Rhönbräu	Bebidas	24 - bot. 0,5 l
76	Licor Cloudberry	Bebidas	500 ml
77	Salsa verde original Frankfurter	Condimentos	12 cajas

ANEXO N° 05

Tabla 08: Formato control de inventario

ÍTEMS	ARTÍCULO	PROVEEDOR	CLASIFICACIÓN	CANTXUND
1	Té Dharamsala	Exotic Liquids	Bebidas	10 cajas x 20 bolsas
2	Cerveza tibetana Barley	Exotic Liquids	Bebidas	24 - bot. 12 l
3	Sirope de regaliz	Exotic Liquids	Condimentos	12 - bot. 550 ml
4	Especias Cajun del chef Anton	New Orleans Cajun Delights	Condimentos	48 - frascos 6 l
5	Mezcla Gumbo del chef Anton	New Orleans Cajun Delights	Condimentos	36 cajas
6	Mermelada de grosellas de la abuela	Grandma Kelly's Homestead	Condimentos	12 - frascos 8 l
7	Peras secas orgánicas del tío Bob	Grandma Kelly's Homestead	Frutas/Verduras	12 - paq. 1 kg
8	Salsa de arándanos Northwoods	Grandma Kelly's Homestead	Condimentos	12 - frascos 12 l
9	Buey Mishi Kobe	Tokyo Traders	Carnes	18 - paq. 500 g
10	Pez espada	Tokyo Traders	Pescado/Marisco	12 - frascos 200 ml
11	Queso Cabrales	Cooperativa de Quesos 'Las Cabras'	Lácteos	paq. 1 kg
12	Queso Manchego La Pastora	Cooperativa de Quesos 'Las Cabras'	Lácteos	10 - paq. 500 g
13	Algas Konbu	Mayumi's	Pescado/Marisco	caja 2 kg
14	Cuajada de judías	Mayumi's	Frutas/Verduras	40 - paq. 100 g
15	Salsa de soja baja en sodio	Mayumi's	Condimentos	24 - bot. 250 ml
16	Postre de merengue Pavlova	Pavlova, Ltd.	Repostería	32 - cajas 500 g
17	Cordero Alice Springs	Pavlova, Ltd.	Carnes	20 - latas 1 kg
18	Langostinos tigre Carnarvon	Pavlova, Ltd.	Pescado/Marisco	paq. 16 kg
19	Pastas de té de chocolate	Specialty Biscuits, Ltd.	Repostería	10 cajas x 12 piezas
20	Mermelada de Sir Rodney's	Specialty Biscuits, Ltd.	Repostería	30 cajas regalo
21	Bollos de Sir Rodney's	Specialty Biscuits, Ltd.	Repostería	24 paq. x 4 piezas
22	Pan de centeno crujiente estilo Gustaf's	PB Knäckebröd AB	Granos/Cereales	24 - paq. 500 g
23	Pan fino	PB Knäckebröd AB	Granos/Cereales	12 - paq. 250 g
24	Refresco Guaraná Fantástica	Refrescos Americanas LTDA	Bebidas	12 - latas 355 ml
25	Crema de chocolate y nueces NuNuCa	Heli Süßwaren GmbH & Co. KG	Repostería	20 - vasos 450 g
26	Ositos de goma Gumbär	Heli Süßwaren GmbH & Co. KG	Repostería	100 - bolsas 250 g
27	Chocolate Schoggi	Heli Süßwaren GmbH & Co. KG	Repostería	100 - piezas 100 g
28	Col fermentada Rössle	Plutzer Lebensmittelgroßmärkte AG	Frutas/Verduras	25 - latas 825 g
29	Salchicha Thüringer	Plutzer Lebensmittelgroßmärkte AG	Carnes	50 bolsas x 30 salch
30	Arenque blanco del noroeste	Nord-Ost-Fisch Handelsgesellschaft mbH	Pescado/Marisco	10 - vasos 200 g
31	Queso gorgonzola Telino	Formaggi Fortini s.r.l.	Lácteos	12 - paq. 100 g
32	Queso Mascarpone Fabioli	Formaggi Fortini s.r.l.	Lácteos	24 - paq. 200 g
33	Queso de cabra	Norske Meierier	Lácteos	500 g
34	Cerveza Sasquatch	Bigfoot Breweries	Bebidas	24 - bot. 12 l
35	Cerveza negra Steeleye	Bigfoot Breweries	Bebidas	24 - bot. 12 l
36	Escabeche de arenque	Svensk Sjöföda AB	Pescado/Marisco	24 - frascos 250 g
37	Salmón ahumado Gravad	Svensk Sjöföda AB	Pescado/Marisco	12 - paq. 500 g
38	Vino Côte de Blaye	Aux joyeux ecclésiastiques	Bebidas	12 - bot. 75 cl
39	Licor verde Chartreuse	Aux joyeux ecclésiastiques	Bebidas	750 cc por bot.

40	Carne de cangrejo de Boston Crema de almejas estilo Nueva	New England Seafood Cannery	Pescado/Marisco	24 - latas 4 l
41	Inglaterra	New England Seafood Cannery	Pescado/Marisco	12 - latas 12 l
42	Tallarines de Singapur	Leka Trading	Granos/Cereales	32 - 1 kg paq.
43	Café de Malasia	Leka Trading	Bebidas	16 - latas 500 g
44	Azúcar negra Malacca	Leka Trading	Condimentos	20 - bolsas 2 kg
45	Arenque ahumado	Lyngbysild	Pescado/Marisco	paq. 1k
46	Arenque salado	Lyngbysild	Pescado/Marisco	4 - vasos 450 g
47	Galletas Zaanse	Zaanse Snoepfabriek	Repostería	10 - cajas 4 l
48	Chocolate holandés	Zaanse Snoepfabriek	Repostería	10 paq.
49	Regaliz	Karkki Oy	Repostería	24 - paq. 50 g
50	Chocolate blanco	Karkki Oy	Repostería	12 - barras 100 g
51	Manzanas secas Manjimup	G'day, Mate	Frutas/Verduras	50 - paq. 300 g
52	Cereales para Filo	G'day, Mate	Granos/Cereales	16 - cajas 2 kg
53	Empanada de carne	G'day, Mate	Carnes	48 porc.
54	Empanada de cerdo	Ma Maison	Carnes	16 tartas
55	Paté chino	Ma Maison	Carnes	24 cajas x 2 tartas
56	Gnocchi de la abuela Alicia	Pasta Buttini s.r.l.	Granos/Cereales	24 - paq. 250 g
57	Raviolis Angelo	Pasta Buttini s.r.l.	Granos/Cereales	24 - paq. 250 g
58	Caracoles de Borgoña	Escargots Nouveaux	Pescado/Marisco	24 porc.
59	Raclet de queso Courdavault	Gai pâturage	Lácteos	paq. 5 kg
60	Camembert Pierrot	Gai pâturage	Lácteos	15 - paq. 300 g
61	Sirope de arce	Forêts d'érables	Condimentos	24 - bot. 500 ml
62	Tarta de azúcar	Forêts d'érables	Repostería	48 tartas
63	Sandwich de vegetales	Pavlova, Ltd.	Condimentos	15 - frascos 625 g
64	Bollos de pan de Wimmer	Plutzer Lebensmittelgroßmärkte AG	Granos/Cereales	20 bolsas x 4 porc.
65	Salsa de pimienta picante de Luisiana	New Orleans Cajun Delights	Condimentos	32 - bot. 8 l
66	Especias picantes de Luisiana	New Orleans Cajun Delights	Condimentos	24 - frascos 8 l
67	Cerveza Laughing Lumberjack	Bigfoot Breweries	Bebidas	24 - bot. 12 l
68	Barras de pan de Escocia	Specialty Biscuits, Ltd.	Repostería	10 cajas x 8 porc.
69	Queso Gudbrandsdals	Norske Meierier	Lácteos	paq. 10 kg
70	Cerveza Outback	Pavlova, Ltd.	Bebidas	24 - bot. 355 ml
71	Crema de queso Fløtemys	Norske Meierier	Lácteos	10 - paq. 500 g
72	Queso Mozzarella Giovanni	Formaggi Fortini s.r.l.	Lácteos	24 - paq. 200 g
73	Caviar rojo	Svensk Sjöföda AB	Pescado/Marisco	24 - frascos 150 g
74	Queso de soja Longlife	Tokyo Traders	Frutas/Verduras	paq. 5 kg
75	Cerveza Klosterbier Rhönbräu	Plutzer Lebensmittelgroßmärkte AG	Bebidas	24 - bot. 0,5 l
76	Licor Cloudberry	Karkki Oy	Bebidas	500 ml
77	Salsa verde original Frankfurter	Plutzer Lebensmittelgroßmärkte AG	Condimentos	12 cajas

CONSTANCIA DE VALIDACION

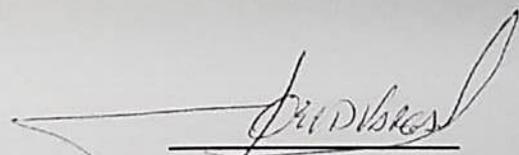
Quien suscribe Joel D. Vargas Agüero
Con documento de identidad N° 17825517 de profesion Ingeniero Industrial
Con grado de Magister, ejerciendo actualmente como Docente Universitario
En la institución UCV, USMP

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el _____ escribir el grado, nivel institución o en su defecto datos de la muestra de la investigación, _____

Luego de hacer las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de tema			X	
Amplitud del contenido				X
Redacción de los temas			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Fecha: 24/11/2019


Firma
DNI n°: 17825517

CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe Manuel Rodriguez Senmache

Con documento de identidad N° 3278027 de profesion Ing. Industrial

Con grado de Magister, ejerciendo actualmente como Gerente Comercial

En la institución EMPRESA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SIONCHINBOTE S.A.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el _____ escribir el grado, nivel institución o en su defecto datos de la muestra de la investigación, _____

Luego de hacer las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de tema				
Amplitud del contenido				
Redacción de los temas				
Claridad y precisión				
Pertinencia				

Fecha:



MANUEL RODRIGUEZ SENMACHE
ING. INDUSTRIAL
Reg. Colegio de Ingenieros N° 7970

Firma

DNI n°: 3278027