



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE INVENTARIOS Y LA PRODUCTIVIDAD  
DEL ÁREA DE ABARROTES DEL CENTRO  
COMERCIAL PLAZA VEA, CHICLAYO 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

Bach. Josseph Fernández Horna

**ASESOR**

MBA. Carlos Angulo Corcuera

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración de Operaciones

**PERÚ - 2017**

## PÁGINA DEL JURADO

---

Mag. Fernando Arriola Jimenez  
PRESIDENTE

---

Mag. Karin Herrera Ruesta  
SECRETARIO

---

MBA Carlos Angulo Corcuera  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

En primer lugar a Dios por permitirme llegar a este gran momento de mi vida, por darme salud y poder culminar mi carrera profesional.

También así agradecer a mis queridos padres por el apoyo y la motivación que siempre me han brindado, sus consejos y los valores que inculcaron en mi a lo largo de mi vida, por ser ejemplo de perseverancia y de emprendimiento, pero más que nada por su amor incondicional.

Jossep Fernández

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por darme fuerzas en todo este tiempo para superar los obstáculos y retos que se presentaban en lo largo de mi camino y poder culminar así mi carrera profesional.

A mis padres por el apoyo que me brindaron y la confianza que depositaron en mi, por darme ese segundo aliento que muchas veces necesitaba para seguir adelante.

Agradecer también a mis profesores que siempre estuvieron conmigo a lo largo de esta bonita etapa de mi vida, por la paciencia que tuvieron y la experiencia que impartieron en cada una de sus clases.

A mis compañeros de salón que fueron un gran soporte en todos estos ciclos de la universidad por su amistad y compañerismo que siempre nos identificó.

Jossep Fernández

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Josseph Fernández Horna de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, Sede Chiclayo; declaro que el trabajo académico titulado: “GESTIÓN DE INVENTARIOS Y LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE ABARROTOS DEL CENTRO COMERCIAL PLAZA VEA, CHICLAYO 2017” presentado en 3 folios para la obtención del título profesional de Administración de Empresas es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chiclayo, octubre del 2017



Josseph Fernández Horna

## **PRESENTACIÓN**

Estimados Sres. Miembros del Jurado:

Ante Ustedes pongo a su disposición la investigación denominada: Gestión de Inventarios y su influencia en la Productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo 2017.

La investigación tiene la finalidad de estudiar dos variables: Gestión de inventarios; con sus dimensiones de gestión financiera, calidad y tiempos. La variable productividad con sus dimensiones: retail de ingresos, retail de costos y características del trabajo. A su vez presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I: se presenta la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, así como la formulación y la justificación. Además se detalla la hipótesis, objetivos y la justificación de la investigación.

En el capítulo II: Se detallan los aspectos metodológicos, así como se conceptualizan las variables de estudio. Se muestra la población, muestra, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, el método y aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo III: Se explican los resultados de la investigación.

En el capítulo IV: Se consideró la discusión de los resultados y hallazgos de la investigación.

En el capítulo V: Las conclusiones de los hallazgos a los cuales arribó la investigación.

En el capítulo VI: Se muestran las recomendaciones.

En el capítulo VII: Se consideraron las referencias de textos y tesis que aporte y relevancia al estudio realizado.

El Autor.

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1 Realidad Problemática .....	10
1.2 Trabajos previos .....	12
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	18
1.4 Formulación del Problema .....	28
1.5 Justificación del estudio .....	28
1.6 Hipótesis .....	29
1.7 Objetivos.....	29
II. MÉTODO .....	30
2.1 Diseño de Investigación .....	30
2.2 Variables, Operacionalización.....	30
2.3 Población y muestra .....	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	33
2.5 Métodos de análisis de datos.....	34
2.6 Aspectos éticos.....	34
III. RESULTADOS .....	35
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	44
V. CONCLUSIONES .....	46
VI. RECOMENDACIONES.....	47
VII. REFERENCIAS .....	48
ANEXOS .....	51

## RESUMEN

La presente investigación denominada: Gestión de Inventarios y su influencia en la Productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo 2017, se desarrolló en la empresa Supermercados Peruanos S.A. del grupo Interbank. Supermercados Peruanos es una empresa 100% peruana contando con un total de 15000 personas distribuidas en todas las tienda de lima y provincias. Plaza Veá Chiclayo, un supermercado que tiene como función la polifuncionalidad de sus colaboradores, formando lideres con conocimientos en todas las áreas, contando con un total de 154 colaboradores comprometidos en alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

Es por eso que el proceso de gestión de inventarios es muy importante para la compañía, esto nos permitirá tener el incrementó de nuestra productividad viendo reflejado en las ventas en comparación al presupuesto.

El diseño de la investigación es del tipo descriptivo correlacional. Se aplicó un cuestionario para medir Gestión de Inventarios y otro cuestionario para medir Productividad. La confiabilidad de los instrumentos se calculó a través del coeficiente alfa de Conbrach, en tanto el grado de correlación entre las variables gestión de inventarios versus productividad es alta y positiva, se obtuvo el Coeficiente de correlación de Spearman= 0.78).

Dando a conocer el espíritu de concluir con las exigencias de la Universidad César Vallejo, se ha llegado a investigar esta empresa y poder concluir con el Informe de Investigación.

Palabras      Clave:      Gestión      de      Inventarios,      Productividad.

## ABSTRACT

The present investigation denominated: Inventory Management and its influence in the Productivity of the area of groceries of the Shopping Center Plaza Veá, Chiclayo 2017, was developed in the company SupermercadosPeruanos S.A. of the Interbank group. SupermercadosPeruanos is a 100% Peruvian company with a total of 15,000 people distributed throughout Lima and the provinces. Plaza Veá Chiclayo, a supermarket whose function is the polyfunctionality of its employees, forming leaders with knowledge in all areas, with a total of 154 employees committed to achieving the objectives set by the company.

That is why the process of inventory management is very important for the company, this will allow us to have the increase of our productivity seeing reflected in sales compared to the budget.

The design of the research is of the descriptive correlational type. A questionnaire was applied to measure Inventory Management and another questionnaire to measure Productivity. The reliability of the instruments was calculated through the alpha coefficient of Cronbach, while the degree of correlation between the variables inventory management versus productivity is high and positive, the Spearman correlation coefficient = 0.78 was obtained).

By announcing the spirit of concluding with the demands of the César Vallejo University, this company has been investigated and the Research Report concluded.

*Key Words: Inventory Management, Productivity.*

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática

En el exitoso mundo del retail, las políticas económicas, el crecimiento económico y la gestión de los inventarios logran ser variables importantes a analizar para éste negocio. "Los retos están creciendo para los retailers: surtidos que cambian rápidamente, la presión promocional en aumento, mayor presión financiera, el consumidor se vuelve más crítico y cada vez más retailers adaptando una estrategia multi-canal". (Lechuga, 2016). "Los beneficios de una buena gestión del inventario están subestimados", en referencia a Goris(2016), Director General de Slim stock España: "La gestión del inventario debería ser integral. El control de toda la cadena se debería hacer desde una sola ubicación, pero tomando en cuenta que cada punto de venta tiene su propio patrón de demanda.". Asimismo es muy importante contar con especialistas en la Gestión de Inventarios para que estos procesos se analicen a nivel estratégico, táctico y operacional.

Uno de los casos de éxito en Gestión de Inventarios, es la empresa Wal-Mart, La transición de minorista regional a potencia mundial hace de Wal-Mart la empresa más exitosa en términos de gestión de cadena de suministro. El *Cross-docking* es una práctica de logística clave en la estrategia de Wal-Mart para reponer inventario eficientemente. El *Cross-docking* custodia costos reducidos de inventario y transporte, además minimiza tiempos en transporte y descarta ineficiencias. De acuerdo con analistas de la Universidad de Arkansas (2016), existió una reducción del 16% en problemas con falta de existencias desde que Wal-Mart implementó la tecnología RFID en su cadena de suministro.

Asimismo la investigación de Serrano (2015) quien plantea una *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios*, donde implementó en la empresa las 5 S japonesas, como son orden, limpieza, higiene, estandarización. Logrando éxito y organización en la empresa.

La gestión de inventarios es una herramienta esencial e importante para mantener actualizado los inventarios, que hoy en día son importantes para las

empresas por el proceso de la ejecución, análisis y conteo de los productos que juegan un papel importante. (Serrano, 2015)

En el transcurso de las actividades de las organizaciones, las operaciones se vuelven más complejas y los recursos más costosos y complicados de conseguir. Es por ello que las empresas y sobretodo retails buscan mejores técnicas, métodos que sean aceptables y eficientes que permitan controlar el uso de sus recursos, otorgándole mayor prioridad a los inventarios.

En el caso de los investigadores Albuja& Zapata (2014), quienes diseñaron un sistema de gestión para la empresa TAI LOY S.A.C., con la finalidad de actualizar los inventarios debido a su mala ejecución y falta de gestión en productos que están en el almacén aplicaron el método ABC, clasificaron los productos y como resultado se mejoró la rotación de los inventarios y evitar acumularse de productos de baja rotación.

Ya que el resultado de estos, depende del abastecimiento, costo y productividad de la empresa, si se realiza un mal conteo de productos con baja rotación y no se ingresa la cantidad real, se puede interpretar como producto vendido esto genera realizar un nuevo pedido, cuando en realidad se está generando un sobre stock y esto puede causar pérdidas a la empresa, también el faltante de los productos por mal conteo de los inventarios se puede tomar como perdida por robo y esto se reflejara en nuestro presupuesto mensual de merma.(Albuja&Zapata, 2014),

Los inventarios bien hechos, nos ayuda a conocer mejor nuestro stock actual de todos nuestros productos y tomar acciones como generar pedidos para estar abastecidos ante la demanda del mercado, esto permitirá que los clientes encuentren los productos a su necesidad y la productividad de la empresa incremente.

El Centro Comercial Plaza Vea, ubicado en la ciudad de Chiclayo, es una empresa retail que viene funcionando desde el año 2006, ofrece variedad de productos de consumo masivo y otros productos como electrodomésticos, juguetes, comida preparada, útiles de aseo, entre otros, la empresa está conformada por 11 áreas: Panadería y Pastelería, Comidas preparadas,

Carnes y pescados, Fiambre, Frutas y verduras, Abarrotes y Lácteos, Bazar y textil, Electro, Cajas, Recepción.

La preparación del inventario se da en sala como en almacén, en sala se ordenan los productos a inventariar para que el conteo sea rápido y eficiente, en almacén se ordenan los racks en donde van ubicados los productos para el inventario, se realiza todo el conteo desde las 7 am hasta las 3 pm que cierra el inventario, desde las 3 hasta las 4:30 se tiene que realizar el legajo del inventario explicando motivos de los productos faltantes si es por robo, mal conteo del inventario anterior, incidencias registras (productos ingresado al sistema desde Lima que no llegan en el envío, se reporta). 3 colaboradores son asignados para realizar el conteo. Si se presentan faltantes en los conteos, y para cuadrar el resultado se programa un ajuste de inventario, de tal forma que los colaboradores no se afecten en el presupuesto de merma. La evaluación de una gestión logística en los almacenes se torna muy necesario, ya que es importante contar con todos los procesos, para disminuir los costos, evitando mermas y desmedros. (Vidarte, 2016).

Los malos conteos llevan a programar otro inventario, y esto se acumula con los inventarios que se programan mensualmente. Hay un pequeño conflicto con los colaboradores encargados de los inventarios porque manifiestan que el almacén no lo deja preparado para el conteo y tienen que ir buscando por todo el almacén la mercadería, estos inconvenientes han ocasionado un inadecuado clima laboral, falta de interés por mantener el almacén actualizado y ordenado, desorden y desinterés.

Teniendo en cuenta dicha problemática en el Centro Comercial Plaza Vea es necesario demostrar si la gestión de inventarios tiene correlación con la productividad.

## **1.2 Trabajos previos**

### **A nivel Internacional**

Cruz, (2015), en la investigación realizada: Mejoramiento de los Procesos de Gestión de Inventarios, almacenamiento y planeación de requerimiento de

materias para la empresa de calzado TIGER Pathfinder, con base en el software ERP ACCASOFT. (tesis pregrado) Universidad industrial de Santander Bucaramanga – Colombia. se basó en la aplicación de la metodología top down, es decir partir de lo general a lo particular, se diseñó un plan de procesos logísticos, donde se ubicó a la planificación de materiales, gestión de inventarios y almacenamiento integrados al software, se observaron dificultades y se plantearon medidas de mejoramiento y aseguramiento, analizándose el impacto generado.

El estudio presentado se relaciona con la investigación a realizar, teniendo en cuenta la variable de análisis gestión de inventarios.

Serrano (2015) en su tesis titulada: Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe CÍA.LTDA,(Tesis de Pregrado), Universidad politécnica Salesiana, Cuenca - Ecuador, se propuso un método de gestión en inventarios, siendo la propuesta implementar en la empresa las 5 S japonesas, como son orden, limpieza, higiene, estandarización, además se formó la autodisciplina en todos los colaboradores de la empresa; enfocándose en la propuesta de la administración mediante una correcta documentación y una base de datos eficaz de sus inventarios, se determinó que no cuenta con un inventario que permita a los colaboradores tener una información concreta para el control del ingresos y retiro de las mercaderías.

García y Mendieta (2013), en la investigación realizada: Implementación de control de inventarios para mejorar la rentabilidad financiera en el almacén pinturas Mendieta, periodo 2013. (Tesis de Pregrado), Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil – Ecuador. La presente investigación se encontró fallas en la ejecución de inventarios, fallas en los procesos de almacenamientos y rotación de mercadería, presenta también un sistema informático inadecuado; así mismo no existen políticas y procedimientos adecuado para su cumplimiento.

El presente estudio propone la implementación de un proceso adecuado de inventarios, trabajando la clasificación ABC que permitirá mantener un óptimo

almacenaje y la identificación de productos con baja rotación evitando así pérdidas para la empresa.

Martínez (2013), en la tesis titulada: Propuesta de mejora al modelo de gestión de inventarios y abastecimiento para el área de abastecimiento, farmacia y bodega del hospital base de Puerto Montt, (tesis de pregrado), Universidad Austral de Chile, Puerto Montt – Chile. La investigación se basó en hallazgos como que el sistema informático utilizado es insuficiente para la organización en estudio; así mismo que el modelo actual de inventarios requiere mejoras y una revisión más compleja, los gastos de operación son altos y es importante una planificación.

El estudio presentado se relaciona con la investigación a realizar con la variable gestión de inventarios, sin embargo el estudio propone un modelo de gestión de inventarios dentro del Hospital Montt y el estudio a realizar correlacionará las variables.

Londoño (2012), en la investigación: Propuesta de mejoramiento del Sistema de almacenamiento y Control de Inventarios para Betmon, (Tesis de Pregrado), Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá – Colombia. Se utilizó la metodología ABC para clasificar los productos de almacén, la propuesta de control de inventarios basada en la implementación de un nivel mínimo de pedido – ROP y una cantidad económica de pedido EOQ de los productos clasificados como tipo A se busca lograr la disminución del nivel de inventario de la empresa.

El presente estudio se toma como referencia respecto a los factores en estudio encontrados, realizando la clasificación ABC para organizar los inventarios, asimismo en la investigación planteada se utilizará la clasificación ABC como método adecuado para administrar los inventarios.

### **A nivel nacional**

Espino (2016), en la investigación realizada: Implementación de mejora de gestión compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos, (tesis de pregrado), Universidad San Ignacio de Loyola, Lima Perú. Se propuso realizar una planificación adecuada de los tiempos a través de un

flujograma que ayudara a reducir tiempos y con ello se tendrá una mejor productividad reduciendo horas hombre y costos de producción.

El estudio presentado tiene relación con la variable productividad, sin embargo el estudio propone controles e indicadores de producción, como también la reducción de horas a través de un flujograma que ayude a optimizar tiempos de compras y horas hombre para mantener una productividad rentable para la empresa.

Cruzado (2015), en su tesis titulada: Implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la constructora Rio Bado S.A.C. en el año 2014. (Tesis pregrado), Universidad Privada del Norte, Trujillo – Perú. En la siguiente investigación se identificó la falta de personal del área de logística lo que conllevaba al robo por parte del personal interno y externo lo cual afectaba en la productividad de la empresa. Así mismo se realizó la implementación de un control interno más eficaz en el proceso logístico que impactara de manera positiva a la productividad de la constructora.

El estudio presentado tiene relación con la variable productividad, con la implementación del sistema interno logístico se evitara perdida por parte del personal, el almacenamiento de los materiales será de manera correcta, teniendo personal calificado que realice las funciones de manera correcta.

Muñoz (2011), en su tesis titulada: Propuesta de gestión de inventarios de materias primas para una empresa editora, (tesis de pregrado), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima – Perú. En el cual concluye en gran medida el gran impacto que puede llegar a tener la ausencia de un control de inventarios. Por lo que una adecuada política de inventarios permitiría a la empresa ahorrar en los sobre costos que implican no tener establecido un control del nivel de inventarios.

La presente investigación propone gestión de inventarios como un medio para evitar los sobre costos de la empresa, se utilizó la clasificación ABC para los productos. La misma que será utilizada durante el proceso de la investigación.

Misari (2012), en la investigación: El Control Interno de Inventarios y la Gestión en las empresas de fabricación de calzado en el Distrito de Santa Anita, (tesis de pregrado), Universidad San Martín de Porres, Lima – Perú. Se analizó el control interno dentro de los procesos productivos y gerenciales para promover y asegurar la optimización de los recursos empleados por este tipo de empresas, se obtuvo que el control interno de inventarios es factor preciso para desarrollo de las empresas, la actualización permanente del registro sistemático de inventarios da como resultado el eficiente cálculo y proyección de la distribución y marketing de los productos elaborados, un eficiente control de inventarios será sustento para la real gestión de las empresas y su consecuente desarrollo.

En esta investigación se refiere al control interno de inventarios, establece una relación en la cual los inventarios son un factor importante en el desarrollo económico de la empresa.

Calderón (2014), en la investigación titulada: Propuesta de Mejora en la Gestión de Inventarios para el almacén de insumos en una Empresa de Consumo Masivo, (tesis de pregrado), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima – Perú. Se realizó la propuesta teniendo en cuenta un mapa de procesos referidos a la logística, almacén. De esta manera se logró diseñar procedimientos, diagramas, basados en la política de la empresa para evitar de ésta forma terminar con los desperdicios, se diagnosticó que la empresa pierde el 31% de sus ventas anuales, además de generar sobrecostos, puesto que se deben realizar pedidos extras y uso de mano de obra al volver a etiquetar.

La presente investigación propone mejora en la gestión de inventarios como un medio para evitar los sobrecostos que se generan un 31% en pérdidas. Guarda relación ya que en ambas investigaciones se analizan la gestión de inventarios.

### **A Nivel Local**

Vidarte (2016), en su investigación: Propuesta de un sistema de gestión logística para optimizar el control de los inventarios en una empresa

constructora de la ciudad de Chiclayo, Corporación Vidarte S.A.C – 2015, (tesis de pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Perú. Arribó que las personas encargadas de los materiales de compras y stock carecen de un conocimiento para las compras, además la parte administrativa conllevó a desarrollar actividades coherentes, en función de su planificación, necesidades, urgencias. La falta de un manual de funciones para conocer las actividades del personal en la empresa, la escasez de un stock a tiempo, han originado esta acertada propuesta.

La presente investigación propone un sistema de gestión logística optimizando el control de inventarios. Considera que los inventarios de forma manual son obsoletos por lo cual la Clasificación ABC es un método adecuado para Administrar Inventarios.

Mejía (2016), en su tesis titulada: Gestión de existencias y su efecto en la rentabilidad del grupo Molino S&G, (Tesis pregrado), Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo – Perú. Se evidenció diferencias en los inventarios en los stock físicos y teóricos de los productos, esto se debe por no tener un buen control de las existencias, la falta de personal encargado y capacitado esto traía como consecuencia la diferencia entre los stock físico y teórico al momento de inventariar.

El estudio presentado refiere al control interno de inventarios, la falta de políticas y cumplimientos de funciones en la recepción y almacenaje de los productos era deficiente, lo cual llevaba a realizar malos inventarios realizando mensualmente ajuste por diferencias, esto conlleva a no tener claro los stock de productos perjudicando así la economía de la empresa.

Miga (2016), Gestión de existencias y su efecto en la rentabilidad del Grupo Molino S&G del departamento de Lambayeque durante el período 2014 – 2015, (tesis de pregrado), Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Perú. La investigación demuestra el efecto que tuvo en la rentabilidad del grupo molinero S&G el inicio de una gestión hacia sus existencias, esta implementación permitió comparar los resultados entre períodos de tiempo que albergaban el antes y después de su aplicación, ello a

través de indicadores que permitían visualizar los efectos que ocasionaban en la rentabilidad, además permitió mejorar sus procesos y actividades.

Albujar y Zapata (2014), Diseño de un sistema de gestión de inventario para reducir las pérdidas en la empresa TAI LOY S.A.C. (tesis pregrado), Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú. En la presente investigación se evidencio una mala ejecución de inventarios y falta de gestión en productos que están en el almacén por más de 80 días, se propuso trabajar con el método ABC zonificando el almacén con productos de alta, mediana y baja rotación, mediante una buena ejecución de inventarios se evitara los sobre costos en la empresa.

El estudio presentado tiene relación con la variable gestión de inventarios, ya que es un factor importante para la empresa, así mismo el modelo ABC ayudara a identificar rápidamente los productos con baja rotación y así evitar un sobre stock.

Cornetero y Calderón (2014), en su estudio: Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones NaymlapSRL ,(Tesis de pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Perú. Concluye, que la esquematización de los diversos procesos son deficientes ya que carecen de una lógica en el orden de las mercancías, así poder controlar los materiales del almacén, el sistema de ventas logra contar con información oportuna y eficiente en el momento solicitado, además controlar la salida de los materiales de almacén, a la vez se podrá auditar si las salidas fueron justificadas y se visualizara los stocks oportunamente. En la investigación se analizaron los costos de ventas evaluando la gestión logística, consideraron que un sistema computarizado para el manejo de inventarios podría solucionar la problemática encontrada.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión de Inventarios**

El ¿Cuándo? y ¿Cuánto? son las preguntas en las que se basa la gestión de inventarios o gestión de stocks. En efecto si reaprovisionamos el inventario en

periodos cortos de tiempo la cantidad pedida debe ser pequeña lo cual reduce el costo de almacenaje pero se incrementa el de realizar los pedidos; si se repone el inventario en periodos largos de tiempo la cantidad pedida debe ser grande lo cual reduce el costo de hacer el pedido pero incrementa el costo de almacenamiento. (Espinosa, 2011 p.48)

En la gestión de inventarios existen modelos de reaprovisionamiento de inventario que tratan de equilibrar los costes y reducirlos al máximo así con dichos modelos podemos saber: ¿Cuánto pedir? y ¿Cuándo pedir?

El inventario es el almacenamiento de bienes, en manufactura estos se conocen como SKU (stock keeping unit). También se puede decir que es una provisión de materiales y de subcomponentes que facilitan el flujo de la producción o la demanda de los clientes internos o externos. Una gestión de inventarios es importante para una empresa en cuanto sus existencias también lo sean, por ello la necesidad de controlarlos y administrarlos. Existen motivos por el cual es necesario contar con ellos, estas son: protegerse contra incertidumbres, estar adelantados en la demanda y oferta y mantener el tránsito entre los puntos de producción o almacenamiento.

La logística gira en torno a crear valor: valor para los clientes y proveedores de la empresa, y valor para los accionistas de la empresa. El valor en la logística se expresa fundamentalmente en términos de tiempo y lugar. Los productos y servicios no tienen valor a menos que estén en posesión de los clientes cuándo (tiempo) y dónde (lugar) ellos deseen consumirlos. (Ballou, 2004).

#### **1.3.1.1. Inventarios**

Según Espinosa (2011), "los inventarios dependen de la incertidumbre de la demanda", lo cual dificulta mantener un inventario que pueda satisfacer todos los requerimientos; existiendo condiciones donde no se puede cubrir los faltantes de inventarios, con la misma rapidez con que se agotan, causando costos por faltantes, en otras ocasiones existen productos que se deterioran por existir en exceso. (Espinoza, 2011)

Según Russi (2016) El inventario se refiere por definición a las existencias de todo artículo o recurso usado por una organización de cualquiera de las siguientes formas:

Materias primas, artículos en proceso, artículos terminados, subproductos, desechos y desperdicios, materiales auxiliares, suministros y repuestos.

“Los inventarios existen para permitirle a las empresas cumplir con los requerimientos de los clientes”. También existen usualmente para suavizar el flujo de bienes en el proceso de producción, especialmente hacia los centros de trabajo dependientes. La razón principal de su existencia es la protección contra la incertidumbre de los proveedores. (Russi, 2016, p.4)

### **1.3.1.2. Importancia del Inventario**

Los inventarios han llegado a la cumbre de los problemas de la administración de empresas debido a que es un componente fundamental de la productividad. Si se mantienen inventarios demasiado altos, el costo podría llevar a una empresa a tener problemas de liquidez financiera, esto ocurre porque un inventario "parado" inmoviliza recursos que podrían ser mejor utilizados en funciones más productivas de la organización. Si se mantiene un nivel insuficiente de inventario, podría no atenderse a los clientes de forma satisfactoria, lo cual genera reducción de ganancias y pérdida de mercado, al no afirmar la confiabilidad de los clientes en la capacidad de reacción de la empresa, ante las fluctuaciones del mercado. “Es vital para toda empresa, industria y comercio llevar inventarios sanos, ya que esto garantizará una mayor confiabilidad en el proceso diarios de movimiento de sus productos dentro de los almacenes”. (Russi, 2016, p.4)

### **1.3.1.3. Control de los Inventarios**

Los Sistemas de Control de inventarios están diseñados para supervisar los niveles de inventario y para diseñar sistemas y procedimientos para la gestión efectiva de inventarios. Al implantar sistemas de gestión de inventarios, hay dos áreas importantes de decisión (1) la clasificación de inventarios y (2) la exactitud de los registros de inventario. (Espinosa, 2011)

Los métodos para la administración de inventarios a considerar en la presente investigación incluyen las siguientes:

#### **1.3.1.4. Análisis ABC**

Según, Heizer&Render (2001), El sistema ABC se usa para clasificar a los materiales de acuerdo al valor económico que representan del inventario.

Según el ADV, los artículos del inventario se pueden clasificar como sigue:

Los materiales A representan contienen 75% del valor del inventario. Representan sólo el 20% de materiales que deben ir en inventario.

Los materiales B representan 20% del valor del inventario y el 30% de los materiales en inventario.

Los materiales C representan el 5% del valor del inventario y el 50% de los materiales en inventario.

Con este sistema se deduce que lo más conveniente que los materiales que mantienen mayor volumen en inventario, sean los que menor costo representen del mismo.

Ésta es una técnica que clasifica los inventarios de la empresa de acuerdo a tres categorías con base en su volumen anual en dólares. El volumen anual en dólares se calcula como sigue:

$ADV = \text{demanda anual de cada ítem de inventario} \times \text{costo por unidad.}$

Esta clasificación implica que los artículos de clase A deben tener medidas de control de inventario físico más estrictas, pronósticos más exactos, y que deben involucrar más al proveedor.

#### **1.3.1.5 Método ABC**

Denominado también conteo por ciclos, a través de este conteo se podrá analizar y determinar con mayor efectividad el conteo de los productos de manera física.

Tabla 1: Frecuencia del Conteo por Ciclos

Clasificación	FRECUENCIA DEL CONTEO POR CICLO
Clase A	MENSUAL
Clase B	TRIMESTRAL
Clase C	SEMANAL

Fuente: Elaboración del investigador.

El conteo por ciclos se hace de forma regular y sin anunciar. La frecuencia del conteo por ciclos depende de la clasificación de los artículos de inventario, como sigue:

Esto supone establecer tres niveles de importancia:

Nivel A – Artículos importantes.

Nivel B - Artículos moderadamente importantes.

Nivel C – Artículos poco importantes.

De tal manera que el esfuerzo y coste de la gestión sean proporcionales a la importancia del producto.(Espinosa, 2011)

#### **1.3.1.6. Reposición de Inventarios**

La teoría de existencias concentra varios factores determinantes para el nivel de existencias.

La primera el suministro de tiempo de entrega como objetivo de los inventarios y la segunda la cantidad del tamaño depende del lote de producción, el tercero se conoce como “buffer” o comúnmente denominado “inventario de seguridad”, permitiendo que se reduzca la incertidumbre de la demanda máxima, otro factor es el nivel de objetivo de servicio para la demanda del cliente; por último la variedad de productos que tiene la empresa afecta al nivel de inventarios.(Heizer& Render,2001)

### 1.3.1.7. Costos del inventario

Los costos relevantes de los involucrados en la administración del desarrollo de los inventarios son:

#### Costo de pedido

Se le llama costo de pedido al costo generado por las actividades efectuadas en una solicitud de reaprovisionamiento de existencias, que pueden comprender por ejemplo el costo del papel, costo del teléfono, costo de preparación, etc.(Heizer& Render,2001)

#### Costo de almacenaje de inventario

Se le llama costo de almacenaje a todos los procesos y actividades efectuadas para mantener el orden, buen estado y existencia del inventario dentro de la planta, incluyendo el costo de inmovilizado del producto, costo de limpieza, costo de espacio.(Heizer&Render, 2001)

#### Costo Total del Inventario

El costo Total de inventario es la suma de los dos costos anteriores: Costo anual de almacenaje y Costo anual de pedido.(Heizer& Render,2001)

#### EconomicOrderQuantity (EOQ)

El análisis cuantitativo de los inventarios ha ayudado en la toma de decisiones acerca de su comportamiento y costos, además existen modelos de inventario, los cuales ayudaran en la optimización conjunta de suministrador-comprador, siendo el más clásico el EOQ (EconomicOrderQuantity).

A continuación se muestra la fórmula EOQ:

#### Economic Order Quantity

$$EOQ = \sqrt{\frac{2 \times D \times S}{H}}$$

- D = Annual demand (units)
- S = Cost per order (\$)
- C = Cost per unit (\$)
- I = Holding cost (%)
- H = Holding cost (\$) = I x C

$CT$  = Costo Total anual de inventario

$Q$  = Tamaño del pedido para re-provisionar el inventario, en unidades

$C$  = Valor de artículo manejado en inventario, en \$\$/unidad

$h$  = Costo de manejo como porcentaje del valor del artículo, porcentaje/año

$D$  = Demanda anual de artículos, que ocurre a una cierta tasa constante en el tiempo, en unidades/año

$o$  = Costo de adquisición, en dólares/pedido

### 1.3.1.7. Teoría de las 5's

El movimiento de las 5's es una concepción ligada a la orientación hacia la calidad total que se originó en el Japón bajo la orientación de W. E. Deming hace más de 40 años y que está incluida dentro de lo que se conoce como mejoramiento continuo o gembakaizen.

Se llama estrategia de las 5S porque representan acciones que son principios expresados con cinco palabras japonesas que comienza por "S". Cada palabra tiene un significado importante para la creación de un lugar digno y seguro donde trabajar. (Cerde,2012)

Las 5 S, son un modelo que surgió en Japón, prosigue principios importantes para el crecimiento de la productividad en las empresas, estos principios buscan selección, orden, limpieza, estandarización y autodisciplina, tal como se muestra en la figura 1.

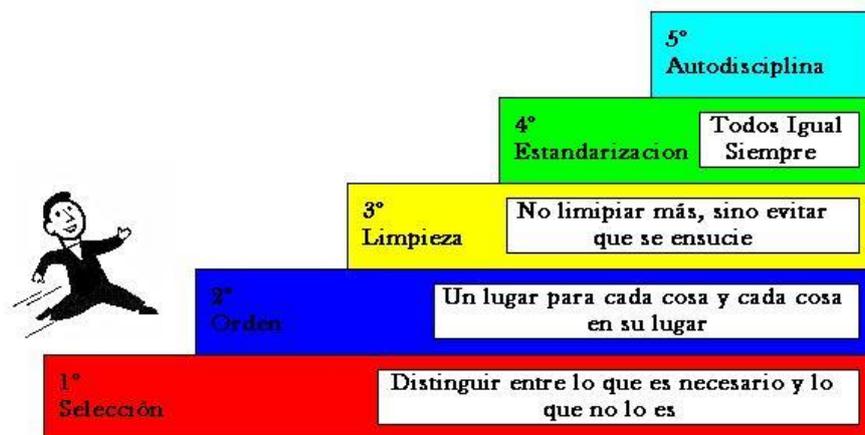


Figura 1: Estrategia de las 5 s.

Fuente: Manual de las 5 s. (Cerde,2012, S/p).

### **1.3.1.8 Las 5 s, significado**

#### 1. Seiri: Botar lo innecesario

Este principio se basa en limpiar lo que no se usa, y dejar lo necesario.

#### 2. Seiton: Ordenar

Se desarrolla en ordenar y buscar un lugar adecuado para los productos, En resumen: Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.

#### 3. Seiso: Limpiar

Seiso significa limpiar y disponer para el uso. En este aspecto es importante limpiar, identificar fallos y averías. Seiso Exige la identificación de las fuentes de suciedad, contaminación o defectos para eliminarlas. Hace eficaz el proceso de limpieza y eficiente el trabajo de la persona involucrada. Seiso es más que limpiar: Limpieza es inspección.

#### 4. Seiketsu: Mantener por costumbre.

Seiketsu – Mantener Seiketsu es custodiar los logros alcanzados con la aplicación de las tres primeras "S". Si desechar, ordenar y limpiar no se hacen continuamente, el lugar volverá a su antiguo estado.

#### 5. Shitsuke: Disciplina y multiplicación.

En este principio debemos cuidar el ambiente de trabajo que se encuentre organizado y limpio, para una mejor apariencia, entusiasmo y eficiencia en el trabajo.(Cerde,2012)

### **1.3.1.9. Objetivos de las 5s**

Las 5s, presentan objetivos, según Cerda, (2012), presentan importantes objetivos, tales como:

*Áreas más limpias y seguras para el personal*, en este objetivo es importante contar con áreas limpias y cómodas para ofrecerles a los colaboradores.

*Mejorar la calidad del producto*, la calidad de los productos es un aspecto importante para mejorar la productividad de la empresa.

*Reducir pérdidas*, es importante reducir las mermas para evitar pérdidas económicas en las organizaciones.

*Mejorar el uso de recursos*, el uso de elementos importantes en la empresa debe ser necesarios para la productividad de la misma.

*Detectar necesidades de mantenimiento*, el mantenimiento es importante, las maquinarias y recursos deben ser programadas periódicamente para un mantenimiento.

*Estimular los buenos hábitos y criterios del personal*, generar hábitos y buenos criterios en los colaboradores es necesario para estimularlos.

*Mejorar la imagen de la empresa ante terceros*, la imagen de la empresa se genera creando valor hacia los clientes.

*Reducir costos*, los costos en la empresa, es un elemento primordial para lograr los ingresos de la misma.

*Mejorar la productividad*, la empresa busca una mejora en sus procesos para lograr una adecuada productividad.(Cerda,2012)

#### **1.3.1.10 Dimensiones de la Gestión de Inventarios**

Las dimensiones a establecer las cuales fueron aplicadas sucesivamente en la investigación son, según Cerda, (2012):

*Dimensión Financiera:* Se refiere al Costo de Manejo de Inventarios y al resultado del Nivel EOQ

*Dimensión Calidad:*Se utilizaran métodos para administrar los inventarios Clasificación ABC, Estrategias de las 5 s, para lograr la calidad en la gestión de inventarios.

*Dimensión Tiempo:*En esta parte es importante establecer un Ciclo de Entrega del producto a tiempo, es decir un tiempo establecido en hacer la entrega y la reposición.

*Eficacia:* Cumplimiento de los objetivos en el tiempo.(Cerda, 2012)

### 1.3.2 Productividad

Según Deming (2013), Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. La productividad podemos definirla como “el mejor aprovechamiento de todos los recursos de una organización para lograr sus objetivos”.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Salida}}{\text{Entradas}}$$

Entradas: Mano de Obra, Materia prima, Maquinaria, Energía, Capital.

Salidas: Productos.

Se muestra a continuación la fórmula para medir la productividad:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

#### 1.3.2.1. Dimensiones de la Productividad

**Retail de Ingresos.** Sus indicadores son:

Número de Visitas diarias y mensuales.

Conversión de Productos

Canasta y Ticket Promedio

**Retail de Costos.** Siendo sus indicadores:

Gestión de Empleados

Horas Trabajadas

Mermas

**Características del Trabajo.** Siendo sus indicadores:

Aspecto Legal

Jornada Laboral

Beneficios (Económicos / No Económicos)

### **1.3.2.2. Factores que afectan la productividad empresarial**

Factores Externos:

Disponibilidad de materiales o materias primas.

Mano de obra calificada

Políticas estatales relativas a tributación y aranceles

Infraestructura existente

Factores Internos:

Terrenos y edificios

Materiales

Energía

Máquinas y equipo

Recurso humano

### **1.4 Formulación del Problema**

¿De qué manera la Gestión de Inventarios se correlaciona con la Productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo 2017?

### **1.5 Justificación del estudio**

La presente investigación se justifica teniendo en base a lo siguiente:

#### **1.5.1. Relevancia Institucional**

La presente investigación es relevante para la empresa ya que al contar con una organización en los productos a través de la Clasificación ABC, se determinaron los productos con mayor rotación a tiempo, así como los que menos rotan y tener existencias en el momento oportuno. De tal manera que el esfuerzo y coste de la gestión sean proporcionales a la importancia del producto. (Espinosa, 2011)

A través de las estrategias de orden y limpieza, se contarán con ambientes limpios, ordenados, organizados, evitará pérdidas en las mermas y esto repercutirá en la productividad del área.

#### **1.5.2. Relevancia Social**

Al contar con una adecuada Gestión de Inventarios, ésta repercutirá entre los colaboradores del área para evitar faltantes en el inventario y esto podría mejorar el clima y desempeño laboral en el área.(Cerde, 2011)

### **1.5.3. Relevancia del Investigador**

El estudio es de relevancia para el investigador ya que los conocimientos teóricos adquiridos en la Universidad se pondrán en práctica con la presente investigación.

## **1.6 Hipótesis**

Hi: Existe correlación significativa y positiva entre la Gestión de Inventarios y la productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo, 2017.

H0: No existe correlación entre la Gestión de Inventarios y la productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo, 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la correlación entre la gestión de inventarios y la productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Medir la gestión de inventarios del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo, 2017.

Establecer el estado actual de la productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo, 2017.

Determinar la correlación entre la gestión de inventarios con el nivel de productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo, 2017.

Elaborar y validar los instrumentos para medir la gestión de inventarios y la productividad del área de abarrotes del centro comercial Plaza Veá, Chiclayo 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de Investigación

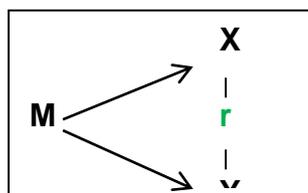
#### Tipos de Investigación

La presente investigación responde al tipo descriptivo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), porque describe las características de las variables a analizar.

#### Diseño de Investigación

De acuerdo con Hernández, et al. (2014), La investigación desarrollada responde al diseño no experimental de tipo transaccional o transversal - correlacional, porque los datos se recolectan en un sólo espacio y un sólo momento. (Se representa a continuación el esquema del diseño de la investigación)

#### Diseño:



M = Colaboradores del área

X = Gestión de Inventarios

Y= Productividad

r= Relación entre la gestión de inventarios y el nivel de productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Vea.

### 2.2 Variables, Operacionalización

#### 2.2.1. Variables

Tabla 2: Variables

Variables	Tipo
<b>Gestión de Inventarios</b>	Variable Independiente
<b>Productividad</b>	Variable Dependiente

2.2.2. Tabla 3: Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
GESTIÓN DE INVENTARIOS	Financieros	Costo de Manejo de Inventarios.	1,2,3,4,5,6,7,8.	Técnicas: Encuesta
		Nivel EOQ (Cantidad Económica de Pedido)		
	Calidad	Clasificación ABC Estrategias de las 5S	9,10,11,12,13, 14,15,16.	
PRODUCTIVIDAD	Tiempo	Ciclo de Entrega Eficacia	17,18,19,20,21 ,22,23,24.	Instrumento: Cuestionario
	Retail de Ingresos	de Número de Visitas diarias y mensuales.	25,26,27,28,29 ,30.	
		Conversión de Productos Canasta y Ticket Promedio		
	Retail de Costos	Gestión de Empleados Horas Trabajadas Mermas.	31,32,33,34,35 ,36.	
	Características del Trabajo	Aspecto Legal Jornada Laboral Beneficios (Económicos / No Económicos)	37,38,39,40,41 ,42.	

Fuente: Elaboración Propia.

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

Según Tamayo y Tamayo (2003) “define a la población como la totalidad de la variable a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La presente investigación cuenta con una población conformada por 154 personas, tal como se detalla en la tabla.

*Tabla 4: Población*

<b>COLABORADORES INTERNOS DE LA EMPRESA PLAZA VEA CHICLAYO 2017</b>	
<b>Bazar &amp; Textil</b>	17
<b>Electro</b>	10
<b>Comidas Preparadas</b>	7
<b>Panadería y Pastelería</b>	19
<b>Abarrotes &amp; Lácteos</b>	27
<b>Recepción</b>	6
<b>Frutas &amp; Verduras</b>	6
<b>Carnes &amp; Pescados</b>	6
<b>Fiambres &amp; Quesos</b>	3
<b>Cajas</b>	47
<b>Mantenimiento</b>	3
<b>TOTAL</b>	154

Fuente: Datos obtenidos de la Investigación.

### 2.3.2 Muestra

Ñaupas, Novoa, Mejía & Villagómez (2013) “señalan que la muestra es el subconjunto, o parte del universo o población”.

La muestra se calculó con la siguiente formula. Donde:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

N: Es el tamaño de la población o universo

En donde,

N= Tamaño de la población

Z= Nivel de confianza 1.96

p= Probabilidad de éxito, o proporción esperada

q= Probabilidad de fracaso

e= Precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

El muestreo a utilizar será probabilístico del tipo muestreo aleatorio simple,

Puesto que se utilizará la formulas estadísticas para determinar la muestra.

Z	1.96	z <sup>2</sup>	3.8416
P	50	P	0.5
Q	50	Q	0.5
E	0.05	e <sup>2</sup>	0.0025
<b>RESULTADO</b>			<b>110</b>

Entonces m = 110

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La Técnica a utilizar en la investigación fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario.(Tamayo y Tamayo, 2003)

### 2.4.2. Validez y Confiabilidad

Para la validez de los instrumentos se tuvo en cuenta para la validación por los criterios de juicio de expertos.

La Confiabilidad se realizó a través del AlphaCronbach.

Tabla 5: Fiabilidad del cuestionario Gestión de Inventarios

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	24

La confiabilidad del instrumento según la tabla 3 es alta (alfa de Cronbach = 0.91), es decir los ítem de cada dimensión miden adecuadamente la variable general(Gestión de inventarios).

*Tabla 4: Fiabilidad del cuestionario productividad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,750	18

El cuestionario de productividad es confiable, según el alfa de Cronbach, se evidencia un valor de 0.75, valor aceptable para su aplicación en la medición de la variable general

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

En la presente investigación se realizó el Método inductivo, para lo cual es importante señalar a Muñoz, (2011), donde refiere que el método inductivo se refiere a: “Inducción es el proceso de razonamiento que analiza una parte de un todo y va desde lo particular a lo general, o de lo individual a lo universal.” (p. 215).

## **2.6 Aspectos éticos**

*Tabla 7: Aspectos éticos*

<b>Criterios</b>	<b>Características éticas del criterio</b>
<b>Consentimiento Informado</b>	Se contó desde el primer momento con la autorización del administrador de la empresa en estudio.
<b>Confidencialidad</b>	Se informó a los encuestados que la información proporcionada tendría carácter confidencial y anónimo.
<b>Observación Participativa</b>	Se mantuvo la libertad de respuestas, en todo momento, no se mostró intencionalidad de respuesta.

### III. RESULTADOS

Para la presente investigación se han desarrollado los resultados teniendo en cuenta los objetivos planteados durante la investigación, los cuales se describen a continuación:

Teniendo en cuenta el objetivo específico: Medir la gestión de inventarios del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Vea, Chiclayo, 2017, se muestra a continuación los resultados:

Tabla 8

Gestión de inventario en la empresa Comercial Real Plaza, Chiclayo 2017

Gestión de inventario		
Gestión de inventario	Número de trabajadores	%
Regular	7	6,4
Buena	82	74,5
Muy buena	21	19,1
Total	110	100,0

Fuente: Datos obtenidos del instrumento gestión de inventarios

La tabla 8 muestra claramente que la gestión de inventarios en el Centro Comercial Plaza Vea según los trabajadores, es buena y muy buena, esto es 74.5% y 19.1%, respectivamente; sólo un 6.4% de trabajadores sostienen que es regular. (ver gráfico 1). Estas evidencias conllevan a señalar que se tendrá un efecto positivo en la productividad de la empresa.

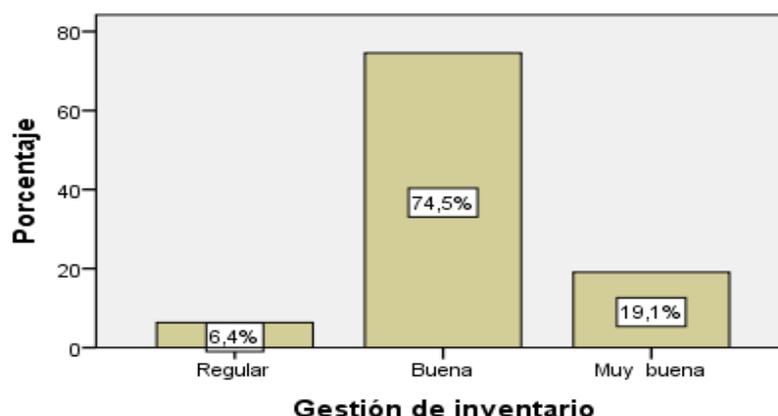


Gráfico 1: Gestión de inventario en la empresa Comercial Real Plaza, Chiclayo 2017.

Fuente: Datos obtenidos tabla 8.

Según el objetivo específico: Establecer el estado actual de la productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo, 2017, se obtuvo:

Tabla 9

Productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo, 2017

Productividad	Número de trabajadores	%
Regular	5	4,5
Buena	89	80,9
Muy buena	16	14,5
Total	110	100,0

Fuente: Datos obtenidos del instrumento productividad.

Uno de los factores fundamentales que toda empresa tiene como objetivo, es evaluar permanentemente su productividad, en éste contexto los trabajadores sostienen que la productividad es buena y muy buena, esto es 80.9 % y 14.5%, respectivamente; sin embargo, se observa que sólo un 4.5%, afirma una productividad regular. Cabe resaltar que la productividad es una variable multicausal, es decir, está relacionada entre otros factores a la calidad de servicio que ofrece la empresa, por ello resultó relevante la medición de la variable como factor determinante en el desarrollo del *Centro Comercial Plaza Veá Plaza*, dentro de un mercado competitivo que busca su posicionamiento. (Ver gráfico 2)

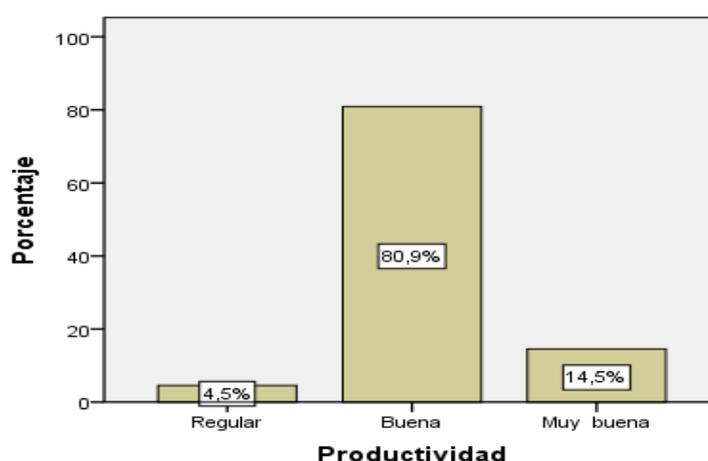


Gráfico 2: Productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo, 2017.

Fuente: Datos obtenidos tabla 9.

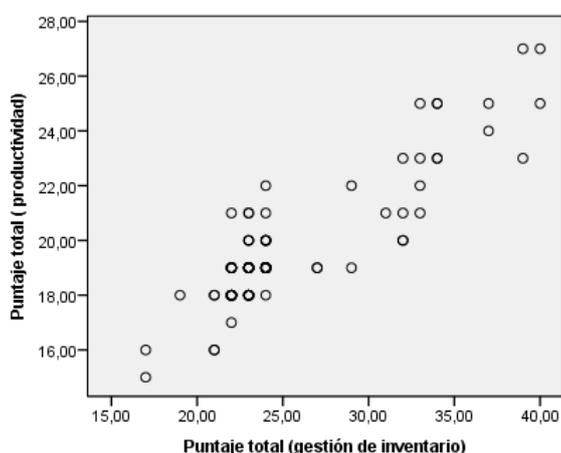
Según el objetivo específico: Determinar la correlación entre la gestión de inventarios con el nivel de productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo, 2017, se obtuvo lo siguiente:

*Tabla 10: Correlación entre las variables gestión de inventarios (PTGI) versus productividad (PTGP)*

Correlaciones			PTGP	PTGI
Rho de Spearman	PTGP	Coefficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	PTGI	Coefficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

En la tabla 8 observamos que el grado de correlación entre las variables gestión de inventarios versus productividad es alta y positiva ( Coeficiente de correlación de Spearman= 0.78). Podemos afirmar que al desarrollar una gestión de inventarios acorde con los estándares que exige la empresa conlleva a tener una alta productividad en la misma, considerando que todos los agentes se involucren en el logro del objetivo de la empresa.



*Gráfico 3: Gráfico de nube de puntos entre las variables gestión de inventarios versus productividad*

Por otra parte el P\_valor ( Sig. Bilateral) muestra la significatividad de la prueba correlacional. Sig <0.01; es decir a un nivel de significancia del 1% aceptamos la hipótesis de correlación entre las variables de estudio (Ver gráfico 3).

## Resultados según dimensiones

Tabla 11: Dimensión Financieros de la Gestión de Inventarios

Dimensión financieros		
	Número de trabajadores	Porcentaje
Regular	4	3,6
Buena	87	79,1
Muy buena	19	17,3
Total	110	100,0

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario Gestión de Inventarios.

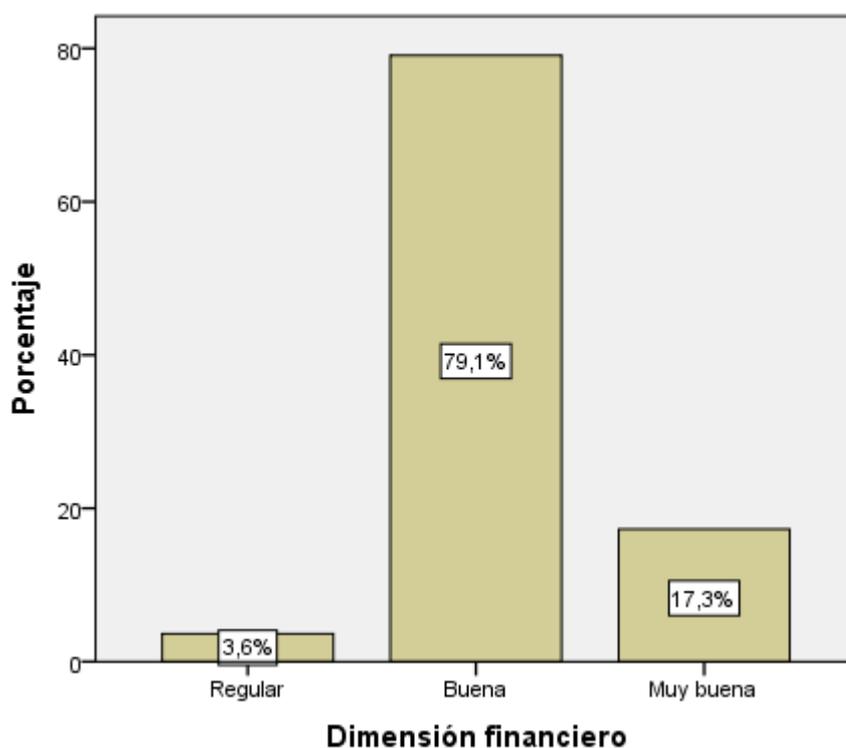


Gráfico 4: Dimensión Financieros de la Gestión de Inventarios

En el gráfico se observa que teniendo en cuenta la dimensión financieros de la gestión de inventarios, el 79.1% respondió que la gestión es buena, el 3.6% refiere que la gestión de inventarios respecto a la dimensión financieros es regular y sólo un 17.3% indicó que es muy buena. Lo que es importante indicar que hay una buena percepción respecto a la dimensión financieros del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá.

Tabla 12: Dimensión Calidad de la Gestión de Inventarios

Dimensión calidad		
Dimensión calidad	Número de trabajadores	Porcentaje
Regular	7	6,4
Buena	84	76,4
Muy buena	19	17,3
Total	110	100,0

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario Gestión de Inventarios.

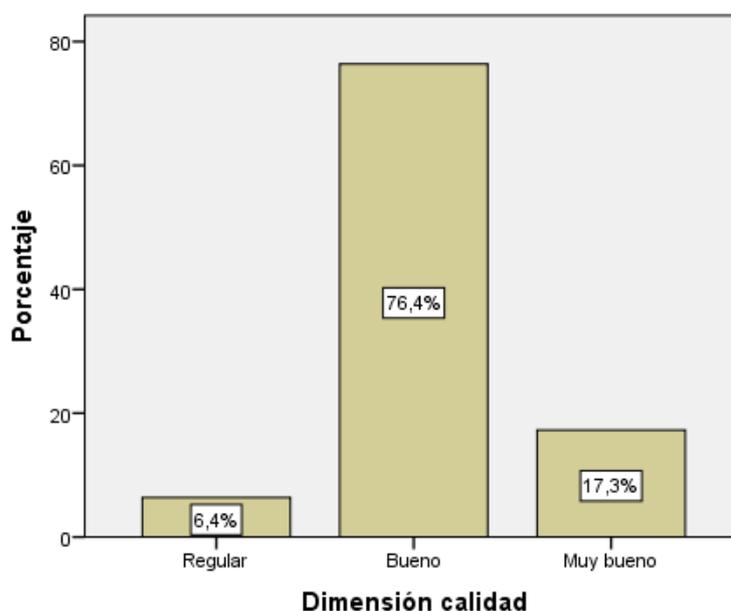


Gráfico 5: Dimensión Calidad de la Gestión de Inventarios.  
Fuente: Tabla 10.

En el gráfico se observa que teniendo en cuenta la dimensión calidad de la gestión de inventarios, el 76.4% respondió que la gestión es buena, el 6.4% refiere que la gestión de inventarios respecto a la dimensión calidad es regular y sólo un 17.3% indicó que es muy buena. Lo que es importante indicar que hay una buena percepción respecto a la dimensión calidad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá.

Tabla 13: Dimensión Tiempo de la Gestión de Inventarios

Dimensión tiempo		
	Número de trabajadores	Porcentaje
Regular	47	42,7
Buena	53	48,2
Muy buena	10	9,1
Total	110	100,0

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario Gestión de Inventarios.

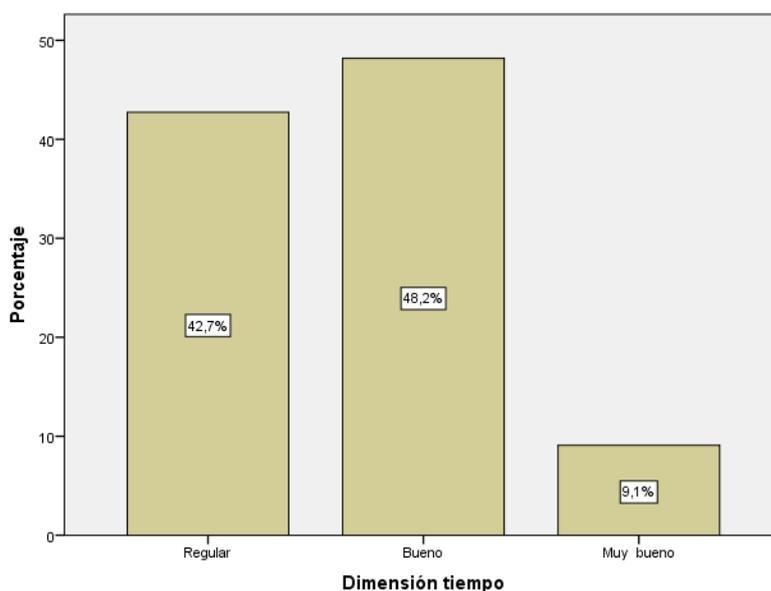


Gráfico 6: Dimensión Tiempo de la Gestión de Inventarios.  
Fuente: Tabla 11.

En el gráfico se observa que teniendo en cuenta la dimensión tiempo de la gestión de inventarios, el 48.2% respondió que la gestión es buena, el 42.7% refiere que la gestión de inventarios respecto a la dimensión tiempo es regular y sólo un 9.1% indicó que es muy buena. Lo que es importante indicar que hay una regular percepción respecto a la dimensión tiempo referente a la gestión de inventarios del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Vea.

Tabla 14: Dimensión Retail de Ingreso de Productividad

Dimensión retail de ingreso		
Dimensión retail de ingreso	Número de trabajadores	Porcentaje
Regular	7	6,4
Buena	98	89,1
Muy buena	5	4,5
Total	110	100,0

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario Productividad

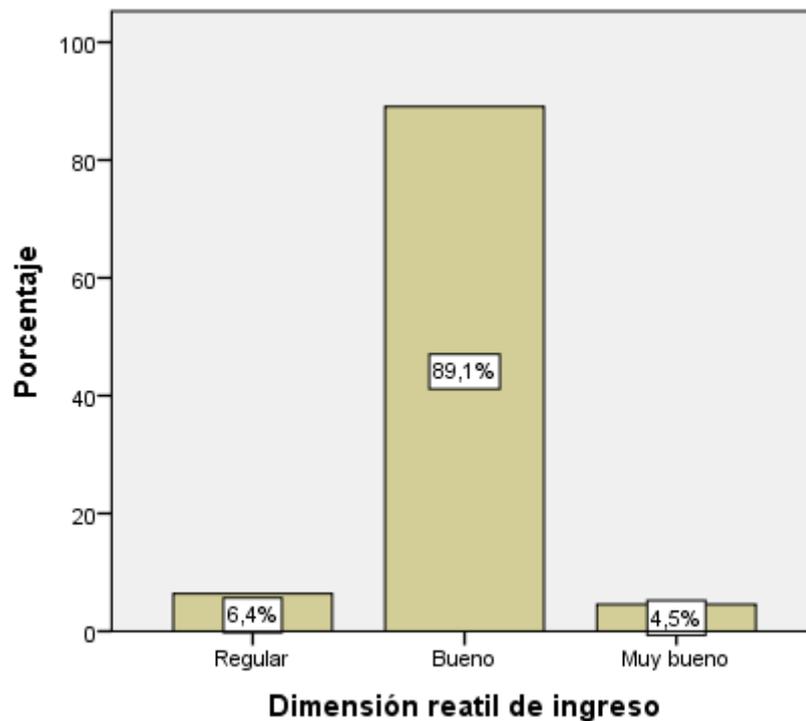


Gráfico 7: Dimensión Retail de Ingreso de Productividad  
Fuente: Tabla 12

En el gráfico se observa que teniendo en cuenta la dimensión retail de ingreso de la productividad, el 89.1% respondió que dimensión retail de ingreso es buena, el 6.4% refiere que la dimensión retail de ingreso es regular y sólo un 4.5% indicó que es muy buena. Lo que es importante indicar que hay una marcada número de visitas diarias y mensuales, conversión de productos y ticket promedio de retail de ingreso referente a la productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá.

Tabla 15: Dimensión Retail de Costos de Productividad

Dimensión retail de costos		
Dimensión retail de costos	Número de trabajadores	Porcentaje
Regular	38	34,5
Buena	67	60,9
Muy buena	5	4,5
Total	110	100,0

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario Productividad

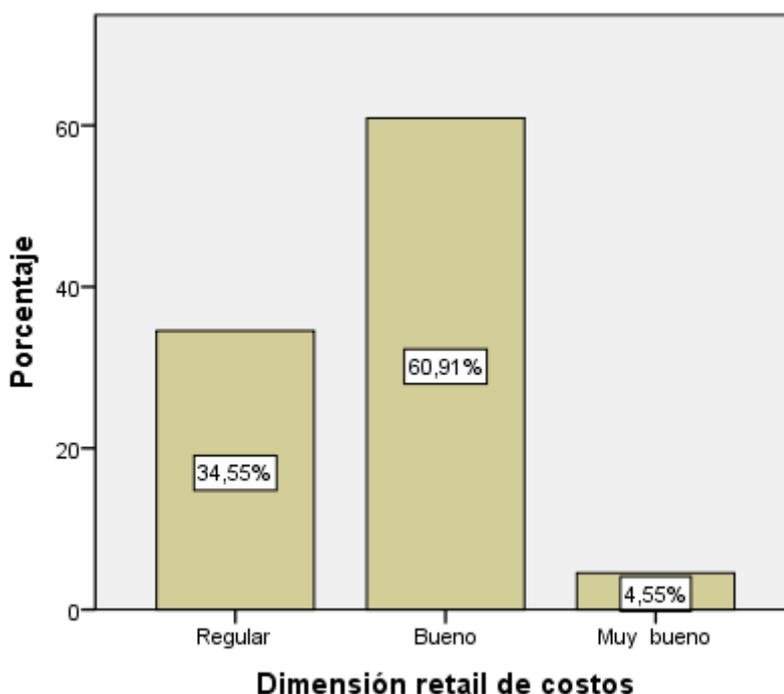


Gráfico 8: Dimensión Retail de Costos de Productividad  
Fuente: Tabla 13.

En el gráfico se observa que teniendo en cuenta la dimensión retail de costos de productividad, el 60.91% respondió que dimensión retail de costos es buena, el 34.55% refiere que la dimensión retail de retail de costos referente a gestión de empleados, horas trabajadas, mermas, es regular y sólo un 4.55% indicó que es muy buena. Lo que es importante indicar que hay una marcada aceptación de retail de costos referente a la productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá.

Tabla 16: Dimensión Características de Trabajo de Productividad

Dimensión características de trabajo		
Dimensión características de trabajo	Número de trabajadores	Porcentaje
Regular	75	68,2
Buena	20	18,2
Muy bueno	15	13,6
Total	110	100,0

Fuente: Datos obtenidos del Cuestionario Productividad

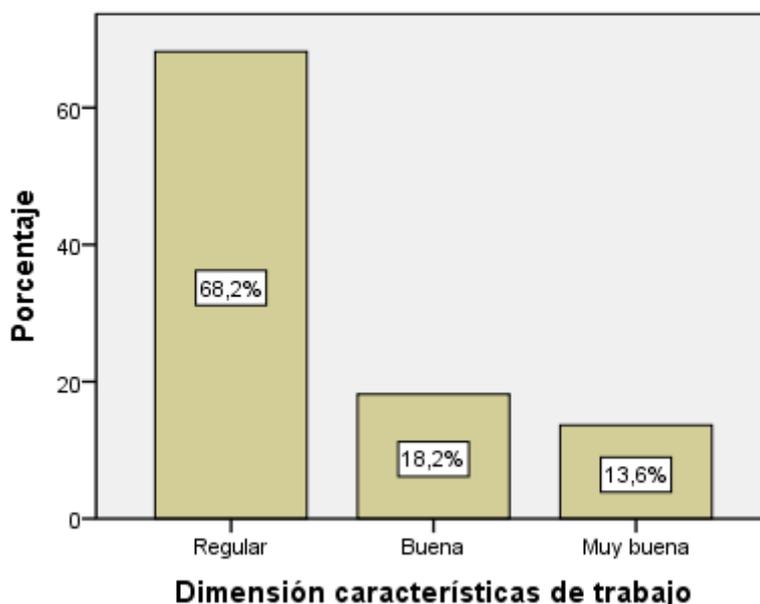


Gráfico 9: Dimensión Características de trabajo de productividad  
Fuente: Tabla 14.

En el gráfico se observa que teniendo en cuenta la dimensión características de trabajo de la variable productividad, el 18.2% respondió que dimensión características de trabajo es buena, el 68.2% refiere que la dimensión características de trabajo es regular y sólo un 13.6% indicó que es muy buena. Lo que es importante indicar que hay alto porcentaje de colaboradores del área que refieren que las características de trabajo son regulares referente a la productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, teniendo en cuenta los aspectos legales, respetando la jornada laboral y cumpliendo con los beneficios económicos y no económicos.

#### IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En base a los instrumentos que permitieron medir la gestión de inventarios y la productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, y con los hallazgos encontrados, se procede a la discusión de los mismo, en base a las teorías, sustentos teóricos y resultados, el autor procede a la discusión de los resultados:

De acuerdo con Russi, quien sustenta que “Los inventarios existen para permitirle a las empresas a cumplir con los requerimientos de los clientes”,y existen para suavizar el flujo de bienes en el proceso de producción, y a la vez Serrano (2015) en su investigación es quien propone un método de gestión en inventarios, siendo la propuesta implementar en la empresa las 5S japonesas, además se formó la autodisciplina en todos los colaboradores de la empresa; enfocándose en la propuesta de la administración mediante una correcta documentación y una base de datos eficaz de sus inventarios, por su parte, Albuja y Zapata en su investigación realizada *en la empresa TAI LOY S.A.C*, evidenció una mala ejecución de inventarios y falta de gestión en productos que están en el almacén por más de 80 días, se propuso trabajar con el método ABC zonificando el almacén con productos de alta, mediana y baja rotación.

En tanto los resultados obtenidos en la presente investigación respecto a gestión de inventarios en el Centro Comercial Plaza Veá según las respuestas de los trabajadores, refieren que la gestión de inventarios es buena y muy buena, esto es 74.5% y 19.1%, respectivamente; sólo un 6.4% de trabajadores sostienen que es regular. Estas evidencias conllevan a señalar que se tendrá un efecto positivo en la productividad de la empresa Plaza Veá.

Por su parte, Deming, manifiesta que la Productividad es como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. La productividad podemos definirla como “el mejor aprovechamiento de todos los recursos de una organización para lograr sus objetivos”.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se determinó que uno de los factores fundamentales que toda empresa tiene como objetivo, es evaluar

permanentemente su productividad, en éste contexto los trabajadores sostienen que la productividad es buena y muy buena, esto es 80.9 % y 14.5%, respectivamente; sin embargo, se observa que sólo un 4.5%, afirma una productividad regular. Cabe resaltar que la productividad es una variable multicausal, es decir, está relacionada entre otros factores a la calidad de servicio que ofrece la empresa, por ello resultó relevante la medición de la variable como factor determinante en el desarrollo del *Centro Comercial Plaza Vea Plaza*, dentro de un mercado competitivo que busca su posicionamiento.

## V. CONCLUSIONES

Se logró medir la gestión de inventarios del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo, obteniéndose que del 100% de encuestados, los sujetos refieren que la gestión de inventarios es buena y muy buena, esto es 74.5% y 19.1%, respectivamente; sólo un 6.4% de trabajadores sostienen que es regular.

Se estableció el estado actual de la productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo, del 100% de encuestados se sostiene que la productividad es buena y muy buena, esto es 80.9 % y 14.5%, respectivamente; sin embargo, se observa que sólo un 4.5%, afirma una productividad regular.

Se determinó la correlación entre la gestión de inventarios con el nivel de productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo, en tanto el grado de correlación entre las variables gestión de inventarios versus productividad es alta y positiva ( Coeficiente de correlación de Spearman= 0.78). Al desarrollar una gestión de inventarios acorde con los estándares que exige la empresa conlleva a tener una alta productividad en la misma, considerando que todos los agentes se involucren en el logro del objetivo de la empresa.

Se diseñaron y validaron los instrumentos para medir la gestión de inventarios y la productividad del área de abarrotes del centro comercial Plaza Veá, teniendo en cuenta el juicio de expertos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los jefes del área y directivos, poner en marcha un plan de gestión de inventarios en base a las 5s japonesas, de tal forma evitar mermas en área.

Capacitar a los colaboradores del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Vea en base a la metodología de las 5s japonesas con la finalidad a mejorar la gestión de inventarios.

Se recomienda a los directivos del Centro Comercial Plaza Vea considerar los aspectos legales, respetar la jornada laboral y cumplir con los beneficios económicos y no económicos, hacia sus colaboradores, esto le permitirá mejorar la productividad.

## VII. REFERENCIAS

- Arias, F. (1997), *El Proyecto de Investigación*. Editorial Espíteme, Segunda Edición: Caracas.
- Albujar y Zapata (2014), *Diseño de un sistema de gestión de inventario para reducir las pérdidas en la empresa TAI LOY S.A.C*, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Ballou, R. (2004), *Logística: Administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación: México.
- Bastidas, E. (2010). *SupplyChain Management*. España: Jimdo.
- Bastos, A. (2007). *Distribución Logística y Comercial*. España: Ideas Propias.
- Casado, A. & Sellers, R. (2009). *Dirección de Marketing: Teoría y práctica*. España: ECU.
- Calderón (2014), *Propuesta de Mejora en la Gestión de Inventarios para el almacén de insumos en una Empresa de Consumo Masivo*, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas: Lima.
- Cornejero y Calderón (2014), *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naymlap SRL*, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: Chiclayo.
- Cruz, (2015), *Mejoramiento de los Procesos de Gestión de Inventarios, almacenamiento y planeación de requerimiento de materias para la empresa de calzado TIGER Pathfinder, con base en el software ERP ACCASOFT*. Universidad industrial de Santander, Bucaramanga: Colombia.
- Cruzado (2015), *Implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la constructora Rio Bado S.A.C. en el año 2014*, Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Eppen, G. (2011). *Investigación de operaciones en la ciencia administrativa*. Pearson Educación: México.

- Espinosa, O. (2011), *La Administración Eficiente de los Inventarios*. Editorial La Ensenada, 1ra Edición: Madrid.
- Espino (2016), *Implementación de mejora de gestión compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos*, Universidad San Ignacio de Loyola: Lima.
- García y Mendieta (2013), *Implementación de control de inventarios para mejorar la rentabilidad financiera en el almacén pinturas Mendieta, periodo 2013*, Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil: Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw –Hill: México.
- Horngren, Charles & Datar Srikant & Foster George.(2007). *Contabilidad de Costos*. México: Pearson.
- Heizer, J. & Render, B. (2001). *Dirección de la producción: Decisiones tácticas* (6a. Ed). Madrid, Prentice-Hall: España.
- Kotler P. y Armstrong G. (2007). *Marketing*. Primera Edición. Prentice Hall: México.
- Londoño (2012), *Propuesta de mejoramiento del Sistema de almacenamiento y Control de Inventarios para Betmon*, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá: Colombia.
- Mejía (2016), *Gestión de existencias y su efecto en la rentabilidad del grupo Molino S&G*, (Tesis pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Miga (2016), *Gestión de existencias y su efecto en la rentabilidad del Grupo Molino S&G del departamento de Lambayeque durante el período 2014 – 2015*, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo: Chiclayo.
- Misari (2012), *El Control Interno de Inventarios y la Gestión en las empresas de fabricación de calzado en el Distrito de Santa Anita*, Universidad San Martín de Porres: Lima.

Muñoz (2011), *Propuesta de gestión de inventarios de materias primas para una empresa editora, (tesis de pregrado)*, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas: Lima.

Saravia, A. (2012). *La Investigación Operativa*. Madrid: Ed. Graf. ORTEGA.

Spencer, M. (2011). *Economía contemporánea*. España: Reverte SA.

Serrano (2015), *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe CÍA.LTDA*, Universidad politécnica Salesiana, Cuenca: Ecuador.

Tamayo & Tamayo, M. (2006). *El Proceso de la Investigación Científica*. (3ª. ed.). Editorial Limusa: México.

Tamayo & Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. (1ª. ed.). Editorial Limusa: México.

Toro A. (2003) *Desempeño y Productividad*. (p. 257)

<http://www.slimstock.com/es/noticias-eventos/item/1285-workshop-eoq-slimstock-adl/>. Extraído el 13 de Junio del 2017, 9:53pm.

Vidarte (2016), *Propuesta de un sistema de gestión logística para optimizar el control de los inventarios en una empresa constructora de la ciudad de Chiclayo, Corporación Vidarte S.A.C – 2015*, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: Chiclayo.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### CUESTIONARIO QUE MIDE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS

La presente encuesta tiene por finalidad analizar la gestión de inventarios en Supermercados Plaza Vea.

Instrucciones: Se le solicita marcar con una X la respuesta que considere la más acertada. La presente información obtenida es confidencial y anónima.

Ítem	SI	NO	NO SABE NO OPINA
<b>FINANCIEROS</b>			
1. ¿Usted cree que una buena gestión de la empre conlleva a mantenerse en el mercado?			
2. ¿Usted cree que un control adecuado de inventarios contribuye a evitar gastos innecesarios y malversación de recursos de la empresa?			
3. ¿En su opinión, un adecuado control de inventarios permite el cumplimiento de las metas y de la empresa?			
4. ¿Los procedimientos de control interno de inventarios permite optimizar la gestión de empresa?			
5. ¿Cree usted que la información que brinda el sistema de control interno contribuye con las decisiones que tome la empresa?			
6. ¿El contar con un control interno de inventarios, permite elaborar informes de stock confiables?			
7. ¿En su empresa todos los productos tienen un código que los identifique fácilmente?			
8. ¿Usted está de acuerdo que el control de inventarios es pieza fundamental para mejorar la gestión de la empresa?			
<b>CALIDAD</b>			
9. Existe clasificación de artículos de acuerdo a su uso.			
10. Existen artículos necesarios e innecesarios mezclados en el área			
11. Los productos ingresados al almacén se encuentran desordenados			
12. Puntos clave en el área sin identificación ni marcados			
13. Métodos de trabajo son siempre seguidos y documentados			
14. Verificaciones del área de trabajo se realizan en forma aleatoria sin medición.			
15. Los Artículos necesarios están organizados de acuerdo a la frecuencia de uso.			
16. La limpieza inicial es hecha y fuentes de desorden son corregidas.			
<b>TIEMPO</b>			
17. Los productos solicitados son entregados siempre a tiempo.			
18. La reposición de productos es rápida de acuerdo a la necesidad del área.			
19. Tiempo del ciclo de pedido del producto es el correcto ante la demanda.			
20. Los pedidos solicitados llegan a tiempo			
21. Las entregas realizadas son las planificadas			
22. La entrega de los productos es siempre eficiente			
23. Se respeta la hora de ingreso de los pedidos a tienda			
24. Existe cumplimiento del pedido			

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

La presente encuesta tiene por finalidad analizar la Productividad en Supermercados Plaza Vea.

Instrucciones: Se le solicita marcar con una X la respuesta que considere la más acertada. La presente información obtenida es confidencial y anónima.

Ítem	SI	NO	NO SABE NO OPINA
<b>RETAIL DE INGRESOS</b>			
25. Conoce la cantidad de productos ingresados diarios			
26. Conoce la cantidad de productos reportados como salidas diariamente			
27. Conoce los KPI de ingresos			
28. Conoce la cantidad de productos vendidos diarios			
29. Conoce el número de visitantes que visitan el área.			
30. Conoce el número de compras en el área			
<b>RETAIL DE COSTOS</b>			
31. Existe personal capacitado acorde a sus funciones.			
32. El personal es el suficiente para cubrir su desempeño del área.			
33. Las horas trabajadas son reconocidas económicamente			
34. Las mermas de los productos generan fuertes pérdidas.			
35. Las mermas en su área son escasas			
36. No existen mermas en su área.			
<b>CARACTERISTICAS DEL TRABAJO</b>			
37. La empresa cumple con su contrato de trabajo			
38. Es frecuente que la empresa reconozca sus horas extras			
39. El personal recibe capacitaciones periódicamente.			
40. La jornada laboral es aburrida.			
41. La jornada laboral otorga aprendizaje continuo.			
42. Es importante capacitarse.			

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : JOSÉ FRANCISCO ESTELA SIANCAS
- 1.2 Profesión : ECONOMISTA
- 1.3 Grado académico : MAGISTER
- 1.4 Título Profesional : ECONOMISTA
- 1.5 Institución donde trabaja : UCV
- 1.6 Cargo que desempeña : DOCENTE
- 1.7 Teléfono : 976672998
- 1.8 Correo Electrónico : jestela.siancas (jestela\_60@hotmail)
- 1.9 Nombre del Investigador : JOSEPH FERNANDEZ HOENA

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA	/			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA	/			

**3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA	/			

**3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA	/			

**3.5. Redacción de ítems:**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA	/			



4. CONCLUSIONES:

El INSTRUMENTO CUMPLE CON LOS REQUISITOS MÍNIMOS  
CON LOS OBJETIVOS

Pimentel, Julio 2017

Mgr./ Dr.

Firma y sello del experto

DNI: 17534006

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Juan Francisco Zentner ALVA  
 1.2 Profesión : LIC ADM.  
 1.3 Grado académico : Magister  
 1.4 Título Profesional : Licenciado en Adm.  
 1.5 Institución donde trabaja : UCV UNPRO.  
 1.6 Cargo que desempeña : Docente  
 1.7 Teléfono : 943109512  
 1.8 Correo Electrónico : Paquizenal1@hotmail.com.  
 1.9 Nombre del Investigador : JOSSEPH Fernandez Horna

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA	/			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA	/			

**3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA	/			

**3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA	/			

**3.5. Redacción de Ítems:**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA	/			



El instrumento estipula según los  
objetivos.

Pimentel, Julio 2017

Mgtr./ Dr.

Francisco Zeutner Alus  
firma y sello del experto

DNI: 6698898

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:**

- 1.1 Nombre y Apellido : *Rosario de fatima Estela Elena*
- 1.2 Profesión : *Administradora*
- 1.3 Grado académico : *Magister*
- 1.4 Título Profesional : *Lic Administración*
- 1.5 Institución donde trabaja : *UCV*
- 1.6 Cargo que desempeña : *Docente*
- 1.7 Teléfono : *954433649*
- 1.8 Correo Electrónico : *capgersaludlomb@gmail.com*
- 1.9 Nombre del Investigador : *Jossephe Fernandez Herra*

**3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:**

**3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA	<i>✓</i>			

**3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA	<i>✓</i>			

**3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA				

**3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA				

**3.5. Redacción de Ítems:**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA				



4. CONCLUSIONES:

*El instrumento de Encuesta cumple con los Objetivos*

---

---

---

---

---

Pimentel, Julio 2017

Mgtr./ Dr. *Rogelio Estrella Esten*  
Firma y sello del experto

DNI: *16652596*

Almacén		Producto	Nombre producto	Detalle de Análisis		Observaciones	% Exp
1	Arastre inventario			Act	Ant1	Ant2	9.26
01	1937207001		GLICI JABON UN/LIN NATURAL				0.17
01	1984343004		AWAL JAB TOC UN/400ML PETALOS DE ROSA	-7	8	0	0.10
01	20109289		TONI CAPUCCINO BT 285CC	5	-12	-2	0.01
				1	0	-1	
2	MD x Robo / Hurto						1.42
01	139682		ELITE PTOALLA D HOJA MEGAROLLO UN/LIN	1	-1	0	0.02
01	1952424005		ASEPIXA JABON UN/100L AZULFE	1	-1	-1	0.04
01	20048098		BUONGIORNO TURRON DONA PEPA CJ500GR	1	-2	0	0.04
01	20050280		NABISCO CLUB SOCIAL INTEGRAL PK/LIN	1	-2	0	0.01
01	20060548		DANLAC YOGURT FRUT AGUAYMANTO BT900GR	3	-4	6	0.03
01	20061889		GLORIA CALCEM YOGURT BEB DURAZ BT1KG	1	-1	-10	0.07
01	20070343		GILLETTE MAQ AF MACHO TURBO UN/LIN	1	-2	0	0.04
01	20080680		AVENGERB SHAMPOO 2EN1 UN/500ML	1	-1	5	0.04
01	20101298		GLORIA BEBIDA DURAZNO PK 6 CJ 250 ML	-13	12	-23	0.31
01	20109223		DANLAC YOGURT FRUT AGUAY VS160GR	1	-1	0	0.01
01	20128098		DONOFRO CHOCOTON CRANBERRY CJ500GR	3	-4	0	0.20
01	20129268		NIVEA MEN DED AFR SENSITIVE PK2UN	6	-7	-6	0.49
01	20131001		PAISANA PAPA BECA BL 500 GR	1	-1	1	0.02
01	997485		LAVE EVAP LIGHT CJ 500G	2	-2	7	0.02
10	Error Adm. Tienda						4.10
01	1002014003		ACT 8 POP CORN UN/1G NATURAL	1	-5		0.01
01	1004107003		LA PREFERIDA YOG BEB UN/LIN VAN FRANC.	1	1		0.01
01	1092133008		LIND CHOC UN/100G LECHE ALMENDRA	3			0.17
01	1122896021		LUMINANCE TINT UN/LIN NEGRO LUMINOSO	3	-1		0.24
01	1144		FRITO LAY DORITOS MEGA QUESO UN/200G	1			0.02
01	124698		TN FIBRA LIGHT INTEGRAL OREGANO UN/80G	5	1	-30	0.04
01	127472		FRUCOS BEBIDA DURAZNO CJ 235 ML	4	14	2	0.02
01	1916750002		SAPOLIO DESINF UN/300ML LIMON	4			0.02
01	20025779		GRANOLIN MIX NUTRIENTES ANDROS BL 165 G	6	5	3	0.12
01	20043804		KONZIL SH AC ARGAN PROVITA 375 ML	6	0	0	0.02
01	20053642		LAVE EVAP VITAM CJ 500G	5	6	8	0.35
01	20057515		HORNMAN'S TE VERDE FRUTOS ROJO BT 300 ML	1	0	3	0.06
01	20062882		DENTO CP DENTAL GALAXY NIÑOS SUAVE UN/LIN	1	1	2	0.01
01	20064212		LISTERINE ENJUAGUE BUCAL UN/80ML ZERO	1	6	1	0.04
01	20064389		QUAKER GALLETTAS Avena CHOCOLATE PK6UN	9	-1	0	0.27
01	20084427		BELLS TURRON L500GR	1	0	0	0.04
01	20089319		VINA VIEJA CABERNET SAUVIGNON BT 750 ML	2	-10	1	0.18
01	20091468		AMOR SUAVIZANTE UN/1050ML LAVANDIA	1			0.03
01	20100097		FINI REGALIZ FRESA UN/80GR	4			0.07
01	20101140		CIELO AGUA SIGAS BT 10 L	1	11	-12	0.03
01	20103224		DANLAC YOGURT FRUT FRESA VS160GR	1	-3	0	0.01
01	20107935		CORONA MINI EXTRA BT 207 ML	2	5	3	0.03
01	20112789		MI ARROZ ARROZ SUPERIOR SACO KG 1000G	43,800	92,865	31,555	0.67
01	20118286		AMOROSOLI CARAMEL RELENAZO BL 450 GR	2	-13		0.06
01	20122681		BIG FRESH GASEOSA BT 625 ML	18	9	-14	0.11
01	20126785		ALGABO DESODORANTE ROUTE 66 98GR PK2UN	1	1		0.08
01	20126914		HUGGIES P ACTSEC XXG AHOR 62 HAS-HNC NN	1	1	-3	0.28
01	20127563		ESTRELLA GAL CERVEZA SILLU PK 4 BT 330 M	4	1	1	0.05
01	20127575		FITNESS GALL YOGURT FRESA PROS CJ 117.5	1	0	0	0.02
01	20128417		SECRET DEO CLINICAL GEL POWDER 45GR	1	-10	6	0.08
01	3328		TABERNEO BORGONA SEMI SECO BT 1.5 LT	2	-12	0	0.31
01	421898		CRISTAL CERVEZA TWIST OFF UN/330ML	4	1	1	0.04
01	489614		LAVE LECHE CHOCOLATADA UN/200ML	1	4	3	0.00
01	65161		SNYDERS PRETZEL BOCADITOS STICKS UN255GR	1	-4	0	0.04
01	915419		GLORIA LECHE EVAP LT UN/70G	1	5	6	0.01
01	930782		FREE TEA TE VERDE LIMON LIGHT BT 450 ML	9	4	-1	0.07
01	934077		FREE TEA TE VERDE LIMON BT 450 ML	19	0	13	0.15
01	943218		LAVE EVAP SIN LACTOSA CJ500GR	3	4	6	0.05
01	987050		COCA COLA GASEOSA ZERO BT 500 ML	12	2	-89	0.11
01	988350		LAVE BIODEF YOGURT FRESA BT100ML 4PK	1	-4	0	0.02
01	992906		CUSCUDENA CERVEZA MALTA UN/800ML	9	7	15	0.11
01	992926		SAPOLIO WC WATERMATIC LIMP/DESF UN/110G	1	0		0.05
01	997812		GRANO ORO AVENA UN/70 GR	1	1	-1	0.01
01	998209		LAVE BEBIDA DURAZNO PK 6 CJ 200 ML	2	-1		0.05
14	Producto No contado						94.19
01	1122896014		LUMINANCE TINT UN/LIN CASTAÑO CLARO	-4	1	0	0.31
01	112970		PRIMOR ACEITE VEG PREMIUM BT 1LT	-1,572	47	171	70.11
01	129463		VALEALTO PREMIUM COCKTAIL UN/180G	-35	-14		1.98
01	139573		SAPOLIO DESMANCHADOR ROPA COLOR UN/900ML	-26	-25		0.60
01	141317		COSTA GALLETTAS GRAN CEREAL CLASICA UN/6UN	-14	-4	11	0.18
01	2002556620		PALETTE COLOR CR L/J UN/500GR 3/4	-4	-5		0.26
01	20043806		KONZIL ACO AC ARGAN PROVITA 375 ML	-9	-3	0	0.44
01	20050290		GILLETTE VENUS OCEANA MAQ AFEI MUJER PK2	-8	-4		0.40
01	20060846		NABISCO GALLET ORO DOBLE VAINILLA PK6UN	-26	0	-31	12.00
01	20080359		RONLE EVAPORADA RESGULAR CJ400GR 6PK	-234	40		0.21
01	20083419		WINTERS PICANAS CHIPS PK6UN	-13	-13		0.42
01	20105993		UNION PARI MULTIBERRY AVENA BL 540GR	-14	0	-3	0.29
01	20109123		SAPOLIO LAVAV LIQUIDO LET UN/1250ML LIMON	-7	-10	-4	0.58
01	20109331		SOLNAR SUAVIZAN C ENJ EXOTICO UN/2850ML	-5	-1	-2	0.06
01	20108425		TRENDY HELADO CHEESECAKE DE SAUCO PT1L	-2	5	-1	0.55
01	20112731		HMS SH ALIADO INSTANTANEO FR/900ML	-4	-2	0	0.18
01	20130122		BOLNAR JABON ANTIBACTER 280GR 220G	-11	-2		0.72
01	20130135		BOLNAR JABON PERIBALM 280GR 220G	-45	-1		3.98
01	2308		LA CALERA HUEVOS PARADOS JUNIRO BUL/SUN	-112	-1		0.32
01	44209		BELLS SELECCION DE NIECES Y FRUTAS X 1	-15	-22		

Fecha de inventario	No Contado Año Anterior	No Contado Ciclo Anterior	Actual Propio	% Explicado	100.00
			28-oct-2017	Análisis Absoluta	16,389.99
			70592	Total Absoluta	16,390.11
				Total Neto	-14,643.30

No Exhibitos

Ubicaci: PISO LACDO

Cantitas Legajo

Fecha Impr: 29-01-2017  
15:43:49  
Pág: 1

Inventario Nro: 70939

Nº de Oig: 102  
Fecha INV: 29-01-2017  
Referencia: spna\_984\_cs

Area: VARIOS  
Sección: VARIOS

Almacén	Producto	Nombre producto	Detalle de Análisis			Observaciones	% Exp
			Ant	Act	Ant		
14	Producto No controlado						100.00
01	112099014	LUMINANCE TINT UNIJUN CASTAÑO CLARO	3	-4	1	MERCADERIA LIBCADA	0.24
01	112070	PRIMOR ACEITE VEG. PREMIUM BT 1L1	1,500	-1,572	47	MERCADERIA LIBCADA	72.51
01	129403	VALLEALTO PREMIUM COCKTAIL UN18KG	41	-36	14	MERCADERIA LIBCADA	2.35
01	130573	SAPOLIO DESMAMONADOR ROPA COLOR UN800ML	26	-26	25	MERCADERIA LIBCADA	0.61
01	141317	COSTA GALLETTAS GRAN CEREAL CLARICA UN1UN	15	-14	4	MERCADERIA LIBCADA	0.20
01	20029580007	PALETTE COLOR CR. L11 UN500GR 3-0	12	-4	5	MERCADERIA LIBCADA	0.82
01	20043506	KONZLADO AC. ANJAN PROVITA 375 ML	12	-9	4	MERCADERIA LIBCADA	0.76
01	20060290	GALLETTA VENUS OCEANA MAQ AFEI MUJER PKG	12	-8	0	MERCADERIA LIBCADA	5.67
01	20080048	NARRICO GALLETTA DREO DOBLE VANILLA PKR1	28	-26	46	MERCADERIA LIBCADA	0.44
01	20080098	BONLE EVAPORADA REGULAR 6148GR 6PK	245	-204	0	MERCADERIA LIBCADA	12.77
01	20080418	WINTERS PICANAS CHIPS PK6UN	29	-13	0	MERCADERIA LIBCADA	0.48
01	20105803	UNION PAN MULTISEMI Y ARENA 6LS40GR	14	-14	0	MERCADERIA LIBCADA	0.42
01	20106425	TRENDY HELADO CHEESECAKE DE SAUCO PT1L	2	-2	5	MERCADERIA LIBCADA	0.06
01	20112731	H&B SHALVIDO INSTANTANEO FR700ML	14	-4	-2	MERCADERIA LIBCADA	1.94
01	20130122	ROLNAR JASOH ANTIBACTER 2BRR 220G	13	-11	2	MERCADERIA LIBCADA	0.22
01	20130123	ROLNAR JASOH PERBLA LM 3BRR 220G	42	-45	1	MERCADERIA LIBCADA	0.69
01	2308	LA CALERA HUEVOS PARDOS JUNBO 5X15UN	114	-112	1	MERCADERIA LIBCADA	4.12
01	44200	BELLS SELECCION DE NUECES Y FRUTAS X 1	26	-15	22	MERCADERIA LIBCADA	0.80

Fecha de Inventario	No Control Año Anterior	No Control Ciclo Anterior	Actual Propio	% Exploración
29-01-2017			14,602.47	100.00
Nro. Inventario			70939	Análisis Absoluto
Total Cantidad				Total Absoluto
				Total Neto
				16,120.73
				16,120.73

No. Control	Nombre Pro	Fa
Nº Producto		

Observación	Opciones	Indicador	PREC	FE	Deposición Española	Deposición Sumariada
	Sales <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	08:00:00	10:00:00	BUENO	BUENO
	Almacén <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11:00:00	12:00:00		
	Permanencia <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

*[Firma]*  
 JUAN PABLO ESPINOSA  
 Auditor de Inventario/Controlador

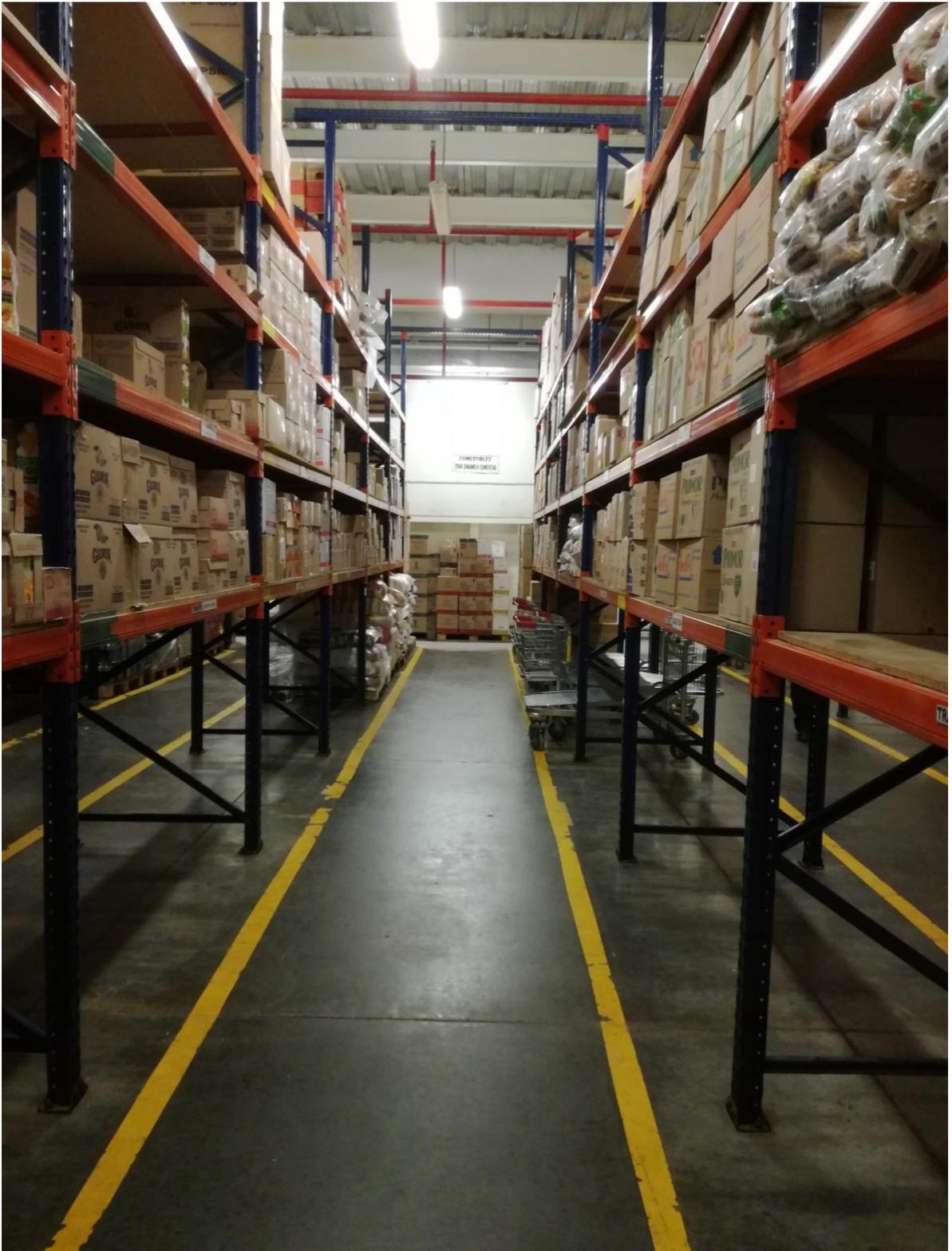
Jefe de Seguridad

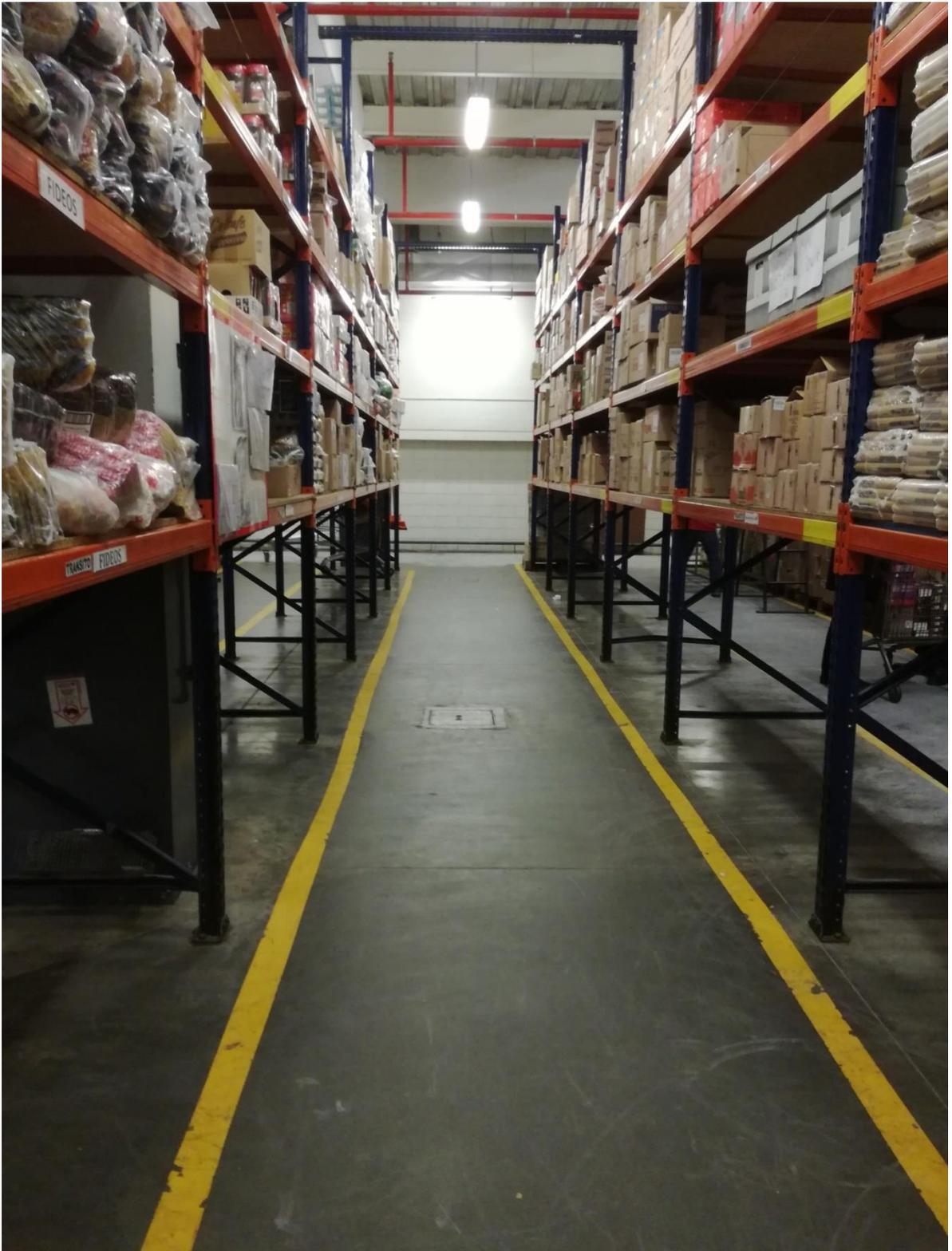
*[Firma]*  
 JUAN EFRAIM FERNANDEZ  
 Jefe de Sección / Jefe de Sala

*[Firma]*  
 RODOLFO OLIVERA JOSE URIBE  
 Sub-Gerente/Permanencia Gerente Tienda

"Fin del Reporte"







PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	POBLACION Y MUESTRA
¿De qué manera la Gestión de Inventarios se correlaciona con la Productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo 2017?	<b>OBJETIVOS GENERALES:</b> Determinar la correlación entre la gestión de inventarios y la productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo - 2017	Hi: Existe correlación significativa y positiva entre la Gestión de Inventarios y la productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo - 2017.  H0: No existe correlación entre la Gestión de Inventarios y la productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo - 2017.	VARIABLE INDEPENDIENTE	POBLACIÓN 154
	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b> Medir la gestión de inventarios del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo - 2017. Establecer el estado actual de la productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo - 2017. Determinar la correlación entre la gestión de inventarios con el nivel de productividad del área de abarrotes del Centro Comercial Plaza Veá, Chiclayo - 2017. Elaborar y validar los instrumentos para medir la gestión de inventarios y la productividad del área de abarrotes del centro comercial Plaza Veá, Chiclayo 2017.		VARIABLE DEPENDIENTE	MUESTRA 110
			GESTION DE INVENTARIOS	
			PRODUCTIVIDAD	