



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Propuesta de mejora continua de la cadena de abastecimiento en
una tienda de la empresa Hipermercados Tottus S.A - Chiclayo,
2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Zeña Chozo, Wilmer Joel (ORCID: 0000-0001-9771-0591)

ASESOR:

Dr. Dios Castillo, Christian Abraham (ORCID: 0000-0002-2469-9237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Lleno de regocijo de amor y esperanza, dedico este proyecto a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido los pilares para seguir adelante. Es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ellos, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo me lo he ganado.

A mis padres agradecerle por el sacrificio que hicieron cada día, ellos siempre son mi motivación para cada meta que me propongo. Wilmer Zeña Acosta / Juana Rosa Chozo Morales. A mi hermana Marilu Zeña Chozo y a mí cuñado Deybi Jiménez Amaya porque son la razón de sentirme tan orgulloso de culminar mi meta. A mis sobrinos Luz Vania Jiménez Zeña y William Joaquín Jiménez Zeña porque son la motivación y la alegría.

Agradecimiento

Al Dr. Dios Castillo, Christian Abraham mi asesor, por el apoyo, dedicación y conocimiento que nos brindó, y del cual siempre estaré agradecido.

A nuestros profesores por su conocimiento y apoyo brindado durante nuestra vida universitaria y por las motivaciones para ser excelentes profesionales.

A Dios por darnos salud, inteligencia, perseverancia y fortaleza para lograr nuestras metas, a nuestros hermanos (as), familiares y amigos por su apoyo incondicional para este importante logro.

Índice de Tablas

Tabla 1	<i>Propuesta de mejora continua</i>	7
Tabla 2	<i>Cadena de Abastecimiento</i>	9
Tabla 3	<i>VARIABLES de estudio</i>	11
Tabla 4	<i>Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en sus 4 dimensiones.</i>	16
Tabla 5	<i>Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en su dimensión Planeación.</i>	17
Tabla 6	<i>Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en su dimensión Administración de Inventarios.</i>	18
Tabla 7	<i>Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en su dimensión Administración de Almacenes.</i>	19
Tabla 8	<i>Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en su dimensión Gestión de Transporte.</i>	20

Índice de Figuras

- Figura 1.** Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en sus 4 dimensiones. 16
- Figura 2.** Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en su dimensión Planeación. 17
- Figura 3.** Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en su dimensión Administración de Inventarios. 18
- Figura 4.** Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en su dimensión Gestión de Transporte. 20

Índice de Abreviaturas

PDCA	Círculo de Deming
CS	Cadena de Suministro o abastecimiento
AC	Alfa de Cronbach
CHECK LIST	Lista de Chequeo

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general definir una propuesta de mejora continua de la cadena de abastecimiento de un supermercado.

El método en la investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental-predictivo; y enfoque cuantitativo, el muestreo no probabilístico, donde la muestra tiene la misma proporción de individuos que la población. Se utilizó el software SPSS v.23, afianzándose con Excel, para analizar los datos y obtener resultados.

Los resultados fueron que 28% consideró que la empresa cuenta con una alta gestión en tanto el 52% consideró como una baja gestión existente en la cadena de abastecimiento. Se concluyó que es necesario reforzar estrategias y generar capacitaciones a los colaboradores para mejorar su desempeño, se estima que de que aplicando la Propuesta de solución, usando el ciclo de Deming, los resultados esperados son formar áreas unificadas al 100%, lograr tener buena gestión del desempeño conjunto en la cadena de abastecimiento, tener una óptima administración en la gestión del transporte de mercaderías. Se recomienda a la tienda en mención, aprobar la propuesta de mejora continua, destinada a mejorar la cadena de abastecimiento, de manera que beneficiará una mejor gestión.

Palabras clave: Propuesta, Mejora continua, Ciclo de Deming, Cadena de abastecimiento.

Abstract

The objective of this research was to define a proposal for the continuous improvement of the supply chain of a supermarket.

The applied research method was applied, non-experimental predictive design; and the quantitative approach, non-probability sampling, where the sample has the same proportion of individuals as the population. SPSS v.23 software was used, consolidating in Excel, to analyze data and obtain results.

The results were that 28% considered that the company had a high administration, while 52% considered that the administration was low in the supply chain. It was concluded that it is necessary to create strategies and collaborators to improve their performance estimates that by applying the Solution Proposal, using the Deming cycle, the expected results are forming 100% unified base areas, achieving good performance management in the supply chain, having optimal administration in the management of freight transport. It is recommended that the store approve the proposal for continuous improvement, aimed at improving the supply chain, so that they benefit from better management.

Keywords: Proposal, Continuous improvement, Deming cycle, Supply chain.

I. Introducción

Con la aparición de los mercados internacionales y el crecimiento de la globalización, la gestión de las cadenas de suministro ha ganado gran atención, la problemática que acarrearán las cadenas de abastecimiento más frecuentes, lo cual es un problema mundial. Nos menciona (Christopher, 1992), quien señaló que “actualmente la verdadera competencia no radica entre compañías, sino más bien cadena de suministro contra cadena de suministro”. Para (Giannoccaro y Pontrandolfo, 2002), afirman que uno de los problemas importantes se debe a que no existe coordinación entre los distintos ejecutantes de la cadena de abastecimiento lo que ocasiona una mala gestión del inventario. Por su parte (López, Pérez y Villamonte, 2017), consideran que “el problema de la planificación restringida, es lo que no permite una buena gestión en la cadena abastecimiento”. Para de San Martín(2006) determinó que uno de los problemas existentes en cadenas de abastecimiento radica en una ineficiente gestión del transporte, lo cual es un eslabón primordial, por su parte Vivanco (2014), acotó que la mala administración de inventarios y almacenes, es la causa del problema logístico, debido a que su almacén cuenta con sobre stock y la capacidad no logra cumplir con los requisitos debidos en para el proceso. Por su parte García, Trujillo y Mendoza (2018), destacan que la cadena de abastecimiento, no planea y por ende carece de buena toma de decisiones en base a logística en el transporte. García , Quispe y Raéz (2003), de acuerdo con estadísticas, que las empresas que no poseen con plan en gestionar la mejora Continua, hace que sus ventas declinen en 15 y 25 %; en tanto las empresas que si cuentan con ello tienen ganancias de 4% a 6%. En cuanto a Cusma (2018), indica que las falencias en el supermercado en estudio son las condiciones operaciones logísticas en la cadena de abastecimiento la cual no hace efectivo que se realice un buen trabajo y productividad. A menudo las empresa buscan mejoras, por lo cual Proaño, Gisbert y Pérez (2017), en su estudio aseveró que las empresas con tal fin de estar vigentes en el mercado deben aplicar planes de mejoras para sus servicios o productos.

La carencia de propuestas hizo de gran relevancia, ya que estuvo en relación a la deficiencia de abastecimiento de productos del área comercial en la empresa Hipermercados Tottus, a partir de la realidad problemática, se formuló en siguiente problema de investigación: ¿De qué manera la implementación de una propuesta de mejora continua influye en la cadena de abastecimiento en una tienda de la empresa hipermercados Tottus S.A - Chiclayo?, en trascendencia a ello se tuvo por justificación de investigación está relacionada en primer lugar con la importancia del estudio el cual la investigación es importante porque contribuye a la solución del problema del deficiente desabastecimiento de mercadería en las diferentes áreas comerciales afectando al cumplimiento de la venta diaria de la tienda Hipermercados Tottus, ante la falta de propuestas de mejora continua, nace la justificación teórica, la cual se refiere al aspecto contributivo del estudio a las ciencias empresariales el cual nos permitirá usar bases teóricas y científicas de mejora continua que permitirá mejorar el abastecimiento de un tienda de la empresa Hipermercado Tottus S.A. por el cual sus resultados pueden ser publicados en revistas indexadas y otros trabajos de investigación. El impacto social tendrá mucha eficiencia ya que al tener el abastecimiento adecuado de productos en el área comercial no habrá mucha molestia de clientes y el servicio que brinde la empresa Hipermercados Tottus S.A. será buena. Ante ello es donde se planteó por objetivo general: Definir una propuesta de mejora continua de la cadena de abastecimiento de un supermercado; sus objetivos específicos son: Analizar los procesos de cadena de abastecimiento de Hipermercados Tottus antes del presente estudio. Elaborar una propuesta de mejora continua en la cadena de abastecimiento en el Hipermercados Tottus.

Estimar los resultados de la aplicación de la propuesta en la cadena de abastecimiento. De acuerdo al problema planteado y enfoque de la investigación, es como de tal manera se formuló la siguiente hipótesis: Si se implementa una propuesta de mejora continua, entonces mejorará la gestión de la cadena de abastecimiento de la empresa Hipermercados Tottus-Chiclayo.

II. Marco Teórico

En los trabajos previos tenemos a E. Cole (2002), en la cual planeó demostrar la necesidad de una alternativa a la manera de la que un grupo quienes conforman la comunidad de calidad piensan sobre la mejora continua en aquellos entornos empresariales caracterizados por un cambio rápido y la incertidumbre, en consecuencia a ello argumentó que la investigación y el aprendizaje son aplicables en toda la cadena de suministro. Los investigadores Gidey et al., (2014) donde por objetivo del estudio fue visualizar y evaluar el valor agregado, en la cual el proceso continuo que utiliza las cuatro etapas del ciclo PDCA e identifica las funciones centrales que la literatura dejó de considerar en el proceso de adición de valor, de la cual afirma que las mejoras introducidas en los productos y procesos deben estandarizarse. Estas dos funciones construyen colectivamente la fase Actuar del ciclo de adición de valor PDCA, ya que estas dos funciones son acciones que las empresas comunican con sus clientes. Por su parte de Lozano y Delgado (2015), donde se evaluó la incidencia de la cadena de abastecimiento en el rubro metalmeccánico, de lo que se evidenció que la cadena de suministro es de influencia en la competitividad de las organizaciones del rubro metalmeccánica, debido a que siempre se realiza planificación y control en la detección de posibles problemas.

Ayuni y Matheus (2015), nos planteó principalmente el implemento de un sistema de mejora continua, donde se implantó las fases del círculo de Deming, lo cual permitió incrementó la Productividad en la empresa, de la misma forma se logró incrementar el rendimiento del producto 76,7% a 90,50%.

Por su parte (Echevarría, 2017), donde tiene para bien formar una gestión de la cadena de suministro, de tal manera que generó un plan de mejora para obtener un resultados y desarrollar un rediseño de la cadena de suministro actual para simplificar el proceso, la conclusión más importante fue que dio acceso a tener una visión completa de la cadena, así mismo poder conocer las estrategias más importantes de la empresa para así poder darle

soluciones. Para Salas, Miguél y Acevedo (2017), donde los autores estudiaron los niveles de integración y colaboración de una cadena de suministro para generar políticas y estrategias conjuntas para la mejora en el desempeño en la cadena, para ello utilizaron 5 fases a favor de la implementación de procesos en planificación en conjunto de la cadena de abastecimiento así mismo los indicadores nos deben permitir medir el desempeño como el seguimiento del resultado de una estrategia. Iglesias (2019), afirma que en la mejora de gestión de stock y de almacén en la cadena de suministros existen tres factores muy importantes para poder su ejecución, como son: planificación que implica tener datos de planificación nos va a permitir dimensionar los recursos adecuados, las herramientas hardware y software que nos permitir mejorar y el tercer factor muy importante es controlar el inventario es uno de los factores fundamentales en la cadena de suministro ya que garantizando su control nos va a garantizar grandes beneficios para todas y cada una de las cadenas que intervienen dentro de la cadena de suministro. Desarrollar propuestas de mejora continua, aplica en varios campos, en donde tenemos que, en la investigación de Ibáñez (2016), presentó por objetivo, el implementar una propuesta de mejora concluyó en que aplicando el plan de implementación de los 5s las cuales permitieron tener un exitoso control de los insumos, materia prima, siendo la productividad una parte muy importante de la empresa. La creación de propuesta en las compañías, también es planear mejorar sus procesos, en donde Lope (2018), en su investigación, el incremento de la productividad se debió al aplicar una propuesta de mejora continua de la cadena de suministros de estudio, la conclusión más importante fue que el resultado del proyecto dio un crecimiento en la productividad media del 19.25% es por eso que concluyó que la aplicación de lo planeado, a través de KPI y el Ciclo Deming, en efecto mejoran la productividad de la cadena de suministros es por eso el valor muy importante de poder implementarlo como mejora en los procesos de productividad en las entidades. Además (Abt et al., 2016), se formularon por objetivo la elaboración de un plan de gestión de riesgos para la cadena de abastecimiento, en cuanto llegaron a concluir que al proponer la implementación del plan de gestión de riesgo en la CS, permitirá obtener un

incremento en el valor actual neto equivalente a 62,120.00 dólares dentro de 6 años y una tasa interna de retorno del 118%, en cuestión a la situación presente. Sin duda en cuestión a nivel local tenemos la investigación de Esquivel y Vásquez (2015), en donde tuvieron por finalidad la elaboración de una propuesta de mejora en el diseño de cadena de suministros aplicando la metodología de justo a tiempo para la mejora del sistema de abastecimiento del área de producción de alimentos en la empresa en estudio, de lo cual se concluyó, que aplicando la propuesta, su sistema de abastecimiento mejorará el área de producción. Para (Montenegro y Camacho, 2017), plantearon que la mejora se centra en el sistema de abastecimiento de la empresa Proveedores de Abarrotes Santa Ana S.R.L; habiendo realizado el análisis se delimitó que la empresa presenta deficiencias en sus almacenes, por lo que concluyeron que implementando la propuesta en mención reducirá los costos de oportunidad por ventas pérdidas, además se optimizará el gasto por transporte desde el almacén auxiliar al almacén principal. En la investigación de Sousa (2018), tuvo por finalidad la elaboración de una propuesta de mejora continua en la productividad en áreas donde se elaboran las menestras enlatadas, donde se aplicó la filosofía de Manufacturera Esbelta, lo que se estimó fue que un 20% se incrementaría en producción en caso de ser aplicada la propuesta.

Las bases teóricas se basan en Mejora continua, es el proceso que describe la esencia de la calidad y pretende reflejar lo que las empresas deben hacer si desean ser más competitivas y productivas en el tiempo (Torres y Yarto, 2007); en tanto para Anand et al. (2009), “Es un esfuerzo sistemático para buscar y aplicar nuevas formas de hacer trabajo activamente y hacer mejoras de proceso repetidamente”.

Para los investigadores (Caroly et al. 2010) “Es el proceso que tiene como objetivo la optimización de información, flujos físicos y productos para el control de costos de producción y calidad”. Para (Bonilla et al., 2010, p.31) fundamentan que “son hábitos en las organizaciones que son firmes y acentuados principios, donde es también vital contar con un liderazgo de la alta dirección que apoye y reconozca las iniciativas de sus colaboradores”.

En las teorías se aplicó el Ciclo de Deming, en relación al tema de investigación se tuvo a bien referir a Scherkenbach (1994), quien define que: “Un producto o servicio tiene calidad si ayuda a alguien y goza de un mercado sustentable”. Para Deming, la variación es el principal culpable de la baja calidad, para lograr una reducción en la variación Deming recurrió a un ciclo permanente que consistió en diseñar ya sea productos, servicios, fabricación o prestación de servicios (Scherkenbach, 1994).

También el aporte de (Gutiérrez, 2014, p.120.), acotó que el ciclo se fundamenta en Planear, Hacer, Verificar y Actuar, manifiesta ser de magno aporte a fin de la utilización en la estructura y ejecución en planes de mejora. También es conocido como el ciclo de Shewhart o Deming, esta filosofía persigue la mejora mediante diferentes metodologías, generalmente, para realizar un buen ciclo PHVA, es clave usar las herramientas básicas.

Cabe resaltar que cita textualmente que Moreira (2006) enfatiza que la utilización del círculo de Deming adquirió un lugar fundamental en la relación del sistema con el usuario, ya que ofrece la información pertinente hacia los ajustes de los planes anteriores e inicia un nuevo proceso de selección y adquisición con nuevos requerimientos. Los usuarios son quienes aportan los elementos para el ajuste y planificación de un nuevo proceso de selección de fuente documental, generan continuidad en el ciclo de información y repiten el ciclo de ajuste, planificación, verificación y actuación en cada proceso. Deming (1986), donde presentó el círculo PHVA, en Japón hace aproximadamente 50 años, sin embargo que el autor fue Shewart, quien lo hizo público en 1939. El método propuesto es un ciclo que presenta cuatro etapas que se desarrollan de manera secuencial, iniciando por cualquiera de ellas y repitiéndose de manera indefinida que es la que produce el mejoramiento continuo en la organización. El ciclo se implementa y aplica a nivel organizacional pero también en cada puesto de trabajo. La propuesta de mejora continua, está dimensionada en 4 fases la Planificar, siendo la más laboriosa, en la cual se indagan los procesos de mejora y logran instaurar objetivos por lograr, en la fase Hacer, es donde se lleva a cabo el plan

elaborado de la fase anterior, junto con una hora de verificación, en la fase Verificar, se contrastan resultados planteados con los que se obtuvieron realmente, finalmente en la fase Actuar, logramos verificar si se cumplió lo planteado en resultados, entonces se sistematizan y documentan los cambios; sino, se debe actuar rápidamente estableciendo planes de acción. En esta investigación se tomaron por dimensiones de las variables en estudio, a lo siguiente:

Tabla 1

Propuesta de mejora continua

Dimensiones	Indicadores
Planificar	Identificar objetivos, Analizar Causas, Priorizar Problemas, Planificar acciones correctivas.
Hacer	Medición de acciones, Implementar acciones de mejora, Supervisar la ejecución.
Verificar	Comprobar los resultados, Feedback a los colaboradores, Analizar plan de acción, Detectar si hay errores.
Actuar	Documentar el proceso, Acciones de mejora de desempeño

Fuente: Elaboración Propia. Basado en el círculo de Deming.

Definición de cadena de suministro en donde Por su parte Ballou (2004), define por CS "son actividades en conjunto funcionales como el controlar de los inventarios, el transporte, que se iteran repetidas veces a lo largo del canal de flujo, a través del cual la materia prima se convierte en productos terminados y se agrega valor para el consumidor". Chopra y Meindl (2008), definen a la cadena de suministro como las partes en su totalidad, las que están implicadas ya sea de forma directa o indirecta en la complacencia del

pedido del cliente. La CS la conforman los fabricantes, proveedores, transportistas, almacenistas, colaboradores y hasta los mismos clientes. Pienaar (2009), define la Cadena de abastecimiento como "una descripción general de la integración del proceso que involucra a las organizaciones para transformar las materias primas en productos terminados y transportarlos al usuario final".

(Ramírez y Peña, 2011) La cadena de suministro tiene a bien diligenciar las dimensiones operativas y los componentes organizacionales que puntúan la velocidad, la adaptación y la capacitación, facilitando a los gerentes y estudios de la materia, la evaluación de las etapas de la misma en lo que concierne a estos criterios, como así como los factores que prescriben un impacto en las ganancias. Para Morelos, Fontalvo y de la Hoz (2012), la CS no solo se enfoca en la instalación de un nuevo sistema de información o mejorar una de las funciones de la cadena de suministro. El objetivo es proporcionar a la cadena logística plenamente las capacidades para acoplarse a los cambios.

La cadena de abastecimiento se puede dimensionar en, la planificación de la CS se refiere a todas las actividades relacionadas con el modelo, la evaluación y la toma de decisiones relacionadas con las siguientes áreas de la cadena de suministro (Jiang y Gao, 2012). La administración del inventario se brinda para permitir los recursos de bienes al momento de requerir, con base en métodos y técnicas que pueden satisfacer las necesidades óptimas de reabastecimiento (Jiménez, 2008). La administración es una pieza clave en la cadena de abastecimiento, Frazelle (2001), indicó que es un conjunto de operaciones, para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar.

En la gestión transportes Giannopoulos (2004), el transporte de mercadería es una de las actividades esenciales de toda CS y su logística ya que comprende la gestión de los medios de carga e infraestructura.

Tabla 2

Cadena de Abastecimiento

Dimensión	Indicadores
Planeación	Planificación
Administración de Inventarios	Procedimientos
Administración de Almacenes	Organización
Gestión de Transporte	Control.

Fuente: Elaboración Propia. Basada en el marco teórico.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo

Tuvo un enfoque utilizado, mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo; tuvo enfoque cuantitativo ya que se basó en la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, a propósito de establecer una serie de reglas de comportamiento y probar teorías. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.4). En cuanto lo cualitativo se utilizó la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. (p.7)

De acuerdo al propósito fue Aplicada, ya que se aplicaron las bases teóricas ante un problema real Murillo (2008).

Ante el alcance fue explicativa a causa que estuvo orientada a establecer las causas que originan un fenómeno determinado; se describe más a fondo que de únicamente ya sea de conceptos y también de fenómenos físicos o sociales proveniente de las áreas proceso de abastecimiento de mercadería del área comercial de esa manera poder establecer una mejora continua para la empresa Hipermercados Tottus S.A.

3.1.2. Diseño

Hernández (2010, p.149) Fue no experimental – predictivo, en base a que se observó fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

Y predictiva (Whitney, 1970), porque consistió en prevenir posibles situaciones a futuro.

Con finalidad de aplicar convenientemente el diseño previsto, se vino a bien, utilizar el siguiente esquema:

	T ₁	T ₂	
M	O	P	RE

Dónde:

- M = Muestra en observación
O = Observación a desarrollar en la muestra
P = Propuesta de Mejora continua.
T1 = Abril 2020
T2 = Diciembre 2021
RE = Resultados estimados de la solución (P)

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variables

Tabla 3

Variables de estudio

Variable Independiente: Propuesta de mejora continua	Variable Dependiente: Cadena de Abastecimiento
Se define como un esfuerzo sistemático para buscar y aplicar nuevas formas de hacer trabajo activamente y hacer mejoras de proceso repetidamente. (Anand et al. 2009)	Chopra y Meindl (2008), definen a la cadena de suministro como las partes en su totalidad, las que están implicadas ya sea de forma directa o indirecta en la complacencia del pedido del cliente. La CS la conforman los fabricantes, proveedores, transportistas, almacenistas, colaboradores y hasta los mismos clientes.

3.2.2. Operacionalización de Variables

Variables	Dimensión	Indicador	Pregunta	Categoría	Técnica/ Instrumento	Fuente informante	Item
VARIABLE INDEPENDIENTE: Propuesta de Mejora Continua	Planificar: Identificar los procesos	Identificar objetivos	¿En la PMC se priorizan una adecuada identificación de objetivos en el plan de la cadena de abastecimiento?	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre	Juicio de Expertos	Juicio de Expertos	1
		Analizar causas	¿En la PMC se efectúa un adecuado análisis de causas de problemas en la cadena de abastecimiento?				2
		Priorizar problemas	¿En la PMC se definen prioritariamente los problemas largo, mediano y corto plazo?				3
		Planificar acciones correctivas	¿En la PMC las acciones correctivas se efectúan en función al diagnóstico situacional?				4
	Hacer: Implementar los cambios o acciones necesarias	Medición de acciones	¿En la PMC la empresa facilita los recursos necesarios para la realización de acciones programadas en la gestión de la cadena de abastecimiento?				5
		Implementar acciones de mejora	¿En la PMC se realizan las acciones de mejora en generar a tiempo, la gestión en la cadena de abastecimiento?				6
		Supervisar la ejecución	¿En la PMC se efectúa una adecuada supervisión de la ejecución de las actividades en la cadena de abastecimiento?				7
	Verificar: Valorar la efectividad de los cambios	Comprobar los resultados	¿En la PMC se realiza una correcta revisión de resultados en la gestión de la cadena de abastecimiento?				8
		Feedback a los colaboradores	¿En la PMC se efectúa un adecuado feedback a los colaboradores, con respecto a la gestión de la cadena de abastecimiento?				9
		Analizar plan de acción	¿En la PMC se ejecuta el plan de acción de acuerdo a la eficacia de las actividades realizadas en la gestión de la cadena de abastecimiento?				10
		Detectar si hay errores.	¿En la PMC la detección de errores de la cadena de abastecimiento, se realiza en forma adecuada?				11
	Actuar: Realizar las correcciones y modificaciones necesarias	Documentar el proceso.	¿En la PMC se efectúa una adecuada documentación de procesos realizados?				12
		Acciones de mejora de desempeño	¿En la PMC las acciones que se toman para mejorar el desempeño en la cadena de abastecimiento, son las adecuadas?				13
			¿En la PMC la capacidad de los jefes de área en la gestión de la cadena de abastecimiento es eficiente?				14

Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta	Categoría	Técnica	Fuente informante	Item
VARIABLE DEPENDIENTE: Cadena De Abastecimiento	Planeación	Planificación	¿La planificación permite la fluidez de los inventarios para atender la demanda de los clientes?	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre	Encuesta/ Cuestionario	Cuestionario aplicado a los colaboradores	1
			¿Los objetivos de la empresa tienen relación con el abastecimiento oportuno y distribución de mercaderías?				2
			¿La empresa con frecuencia se traza objetivos de expansión a mediano plazo?				3
			¿La empresa toma en cuenta tus opiniones para poder mejorar su planificación para diseñar estrategias futuras?				4
	Administración de Inventarios	Procedimientos	¿La empresa comunica anticipadamente el abastecimiento de productos?				5
			¿La planificación y los procedimientos de la empresa para el control de stock de los productos de alta rotación son apropiados?				6
			¿La empresa ha hecho conocer sus políticas de compra?				7
	Administración de Almacenes	Organización	¿Los espacios para la recepción de mercadería con frecuencia se encuentran disponibles?				8
			¿Las áreas del almacén se encuentran señalizadas?				9
			¿La ubicación de la mercadería en los almacenes está organizada y permite su rápida localización y despacho?				10
	Gestión de Transporte	Control	¿Se efectúan envíos de mercadería, llegando éstos en buen estado?				11
			¿Se efectúa un adecuado transporte para traslado la mercadería?				12
			¿La empresa efectúa planes de ruta óptimos para entrega de pedidos?				13
			¿Se efectúa un adecuado control de los en el transporte de mercadería de la cadena de abastecimiento?				14

3.3. Población, muestra y muestreo

Arias-Gómez, Villasís-Keever, y Miranda (2016), la población está compuesta por grupos ya sea de objetos, individuos o eventos con determinados atributos. Por lo cual en esta investigación la población en estudio se conformó por los todos los colaboradores de una tienda Hipermercados Tottus que son en total 25 personas, se consideró tomar como estudio a todos los elementos de la población.

La muestra de estudio estuvo constituida por todos los elementos de la población que constituyeron 25 colaboradores.

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

Se utilizó la encuesta debido a que es una técnica de reclutamiento de datos, es decir la manera precisa y útil para la realización de investigación. (Kuznik, Hurtado y Espinal, 2010)

Al igual que en las entrevistas y otros instrumentos, aquí se aplicó el cuestionario planteándose preguntas no intrusivas (Canals, 2017), los 14 ítems en escala Likert compuesto por 5 escalas: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5).

La validez se realizó en criterio de juicio de expertos. En cuanto el alpha de Cronbach se determinó mediante el promedio de todas las correlaciones en cada combinación de mitades divididas, fue utilizado para la confiabilidad del instrumento (Heale y Twycross, 2015). Lo cual se refleja en el Anexo 4.

3.5. Procedimientos

Para llevar a cabo estadísticamente el proceso se realizaron los siguientes procedimientos:

1. El paso número 1 fue el procesamiento de la data, la que fue obtenida a través de haber aplicado del instrumento.
2. El paso número 2 fue codificar, dando valores a las respuestas, mediante el uso del programa SPSS v.23.
3. El paso número 3 se procedió a tabular en su totalidad las respuestas con las correspondientes variables con su valor, lo que permitió la realización de tablas estadísticas mediante SPSS y Excel.
4. El paso número 4 se realizó el análisis de resultados, que se obtuvieron mediante los cuadros estadísticos con la respectiva interpretación.

3.6. Aspectos éticos

Los criterios éticos que fueron tomados en cuenta para la investigación.

- **CONSENTIMIENTO INFORMADO:** Las personas involucradas en el estudio, reconocieron sus funciones y derechos. (Cañete, Guilhem y Brito, 2012)
- **CONFIDENCIALIDAD:** Se garantizó la privacidad de sus respuestas como informantes de gran valor en el estudio (Singer, Hippler y Schwarz, 1992).
- **OBSERVACIÓN:** El investigador actuó con discreción, en la obtención de datos.

IV. Resultados

Tabla 4

Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en sus 4 dimensiones.

		n	%
Calificación	BAJO	13	52,0
	MODERADO	5	20,0
	ALTO	7	28,0
	Total	25	100,0

Fuente: Elaboración propia. Obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores una tienda de Hipermercados Tottus S.A – Chiclayo.

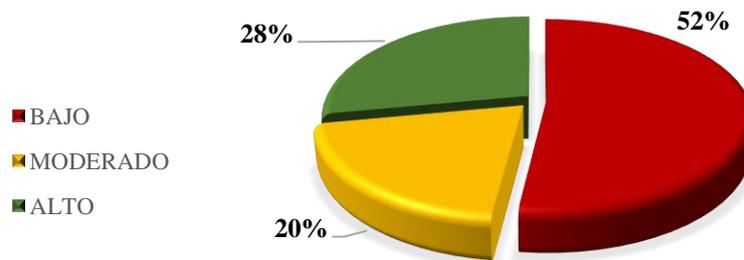


Figura 1. Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en sus 4 dimensiones.

Interpretación: En la Tabla 4. y Figura 1. se observó que la percepción respecto a la gestión actual de la cadena de abastecimiento, de los 25 colaboradores de una tienda Hipermercados Tottus S.A, fue de un 52% calificaron como bajo, mientras un 28% lo calificaron como moderado, en tanto un 20% afirmó que está en un nivel alto.

Tabla 5

Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en su dimensión Planeación.

		n	%
Calificación	BAJO	14	56,0
	MODERADO	3	12,0
	ALTO	8	32,0
Total		25	100,0

Fuente: Elaboración propia. Obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores una tienda de Hipermercados Tottus S.A – Chiclayo.

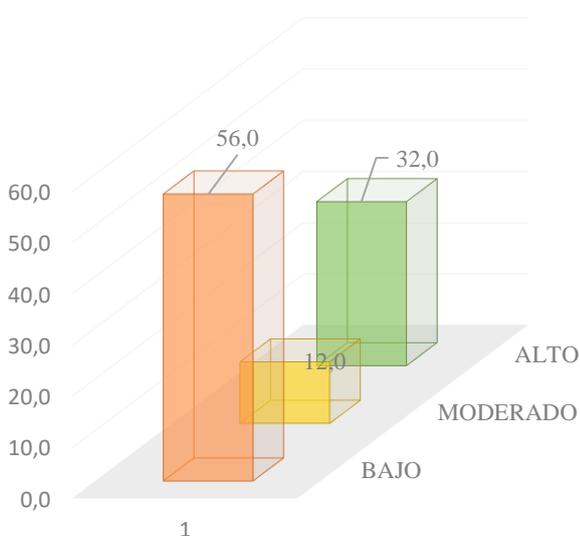


Figura 2. Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en su dimensión Planeación.

Interpretación: En la Tabla 5. y Figura 2. Podemos observar que la percepción respecto a la gestión actual de la cadena de abastecimiento, de los 25 colaboradores de una tienda Hipermercados Tottus S.A, en tanto a la Dimensión Planeación con un 56% lo calificaron como bajo a la gestión actual de la cadena de abastecimiento con la que cuentan actualmente, un 32% percibió un nivel alto, mientras un reducido 12% lo calificó como un nivel Moderado.

Tabla 6

Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en su dimensión Administración de Inventarios.

	n	%
Calificación BAJO	13	52,0
MODERADO	5	20,0
ALTO	7	28,0
Total	25	100,0

Fuente: Elaboración propia. Obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores una tienda de Hipermercados Tottus S.A – Chiclayo.

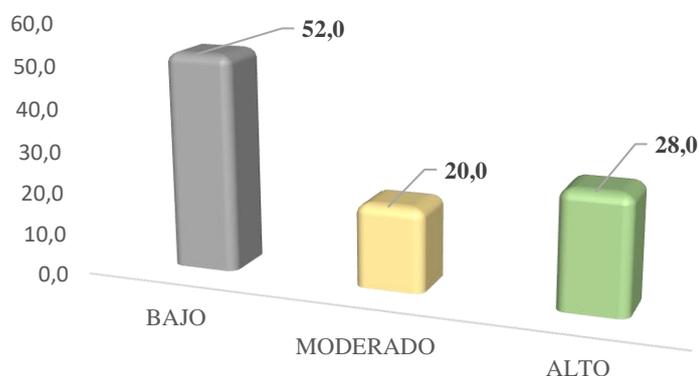


Figura 3. Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en su dimensión Administración de Inventarios.

Interpretación: En la Tabla 6. y Figura 3. Podemos observar que la percepción respecto a la gestión actual de la cadena de abastecimiento, de los 25 colaboradores de una tienda Hipermercados Tottus S.A, con un 52% en la dimensión Administración de Inventarios lo calificaron bajo y 28% calificaron como Alto, en tanto un 20% calificó de Moderada a la gestión actual de la cadena de abastecimiento con el que cuentan en la dimensión ya mencionada.

Tabla 7

Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en su dimensión Administración de Almacenes.

	N	%
Calificación BAJO	14	56,0
MODERADO	8	32,0
ALTO	3	12,0
Total	25	100,0

Fuente: Elaboración propia. Obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores una tienda de Hipermercados Tottus S.A – Chiclayo.

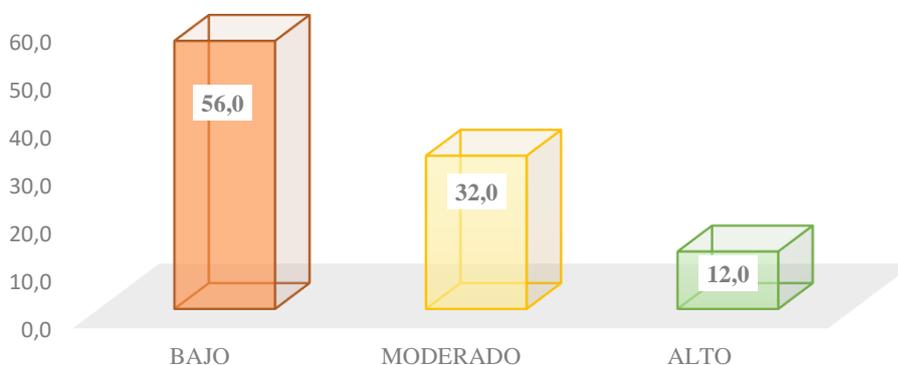


Figura 4. *Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en su dimensión Administración de Almacenes.*

Interpretación: En la Tabla 7. y Figura 4. Podemos observar que la percepción respecto a la gestión actual de la cadena de abastecimiento, de los 25 colaboradores de una tienda Hipermercados Tottus S.A, en su dimensión Administración de Almacenes se observó a un reducido 12% que calificó como alto al plan que cuentan en tanto un 32% lo calificaron como Moderado, donde hubo mayor porcentaje fueron quienes consideraron con un nivel Bajo a la gestión de calidad de la cadena de abastecimiento, siendo un 56%.

Tabla 8

Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en su dimensión Gestión de Transporte.

	N	%
Calificación BAJO	9	36,0
MODERADO	9	36,0
ALTO	7	28,0
Total	25	100,0

Fuente: Elaboración propia. Obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores una tienda de Hipermercados Tottus S.A – Chiclayo.

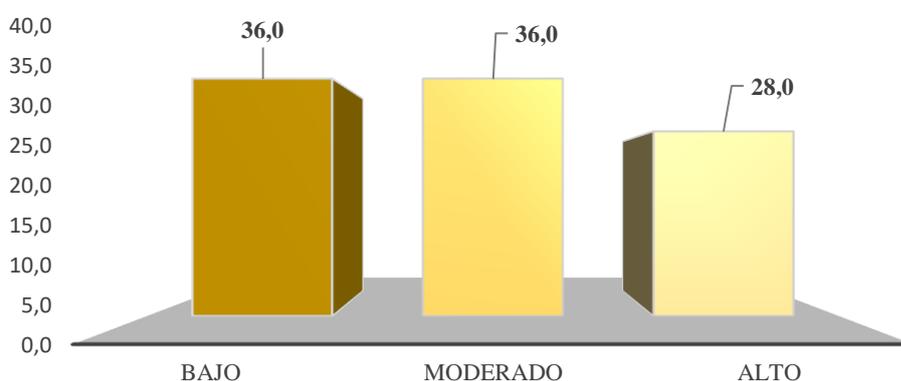


Figura 5. Distribución de la percepción de la gestión actual en la cadena de abastecimiento en su dimensión Gestión de Transporte.

Interpretación: En la Tabla 8. y Figura 5. Podemos observar que la percepción respecto a la gestión actual de la cadena de abastecimiento, de los 25 colaboradores de una tienda Hipermercados Tottus S.A, en tanto a la Dimensión Gestión de Transporte con un 36% calificaron como Bajo a la gestión actual de la cadena de abastecimiento con la que cuentan actualmente, un 36% percibió un nivel Moderado, mientras un 28% lo calificó como un nivel Alto.

V. Discusión

De la obtención de resultados, al haber aplicado nuestro instrumento.

La investigación se parte de formularnos, de qué manera la implementación de una propuesta de mejora continua influye en la cadena de abastecimiento en una tienda de la empresa hipermercados Tottus S.A – Chiclayo.

En su dimensión Planeación, en la Tabla 5 evidenciamos que el 56% de los colaboradores perciben que en la tienda cuentan una baja Planeación. En conclusión se deberá tomar mejoras en ésta dimensión, con el fin de llevar una buena organización. Teniendo en cuenta lo expuesto y contrastando con nuestros trabajos previos, encontramos semejanzas con el trabajo realizado por (Lozano, 2017), a la dimensión Planeación, indicó que existe deficiente coordinación a causa que no planea objetivos, estrategias y funciones documentadas que permitan a los colaboradores llegar a un buen funcionamiento de la cadena, teniendo en consideración que es uno de los eslabones prioritarios para que se lleve a cabo el manejo óptimo de la misma. Por lo tanto, se evidencia que un manejo óptimo en una cadena de suministro radica en qué tan buena planeación exista en ésta.

En su dimensión Administración de Inventarios, en la Tabla 6, donde un 52% afirma que cuenta con una baja gestión en la mencionada dimensión, lo cual tiene semejanzas con el de trabajo de (Paucar, 2017), la gestión de inventario es deficiente, por lo que es necesario implementar el modelo de clasificación ABC, no se realizan los procesos convenientes en planificación, organización y control.

En su dimensión Administración de Almacenes, en la Tabla 7, un 56% califica con baja gestión, no concuerda en algunos puntos con el trabajo de (Manihuarí, 2017), donde el 55,6% de los trabajadores que la realización de capacitaciones hace que se lleve un buen control en el manejo en administración de almacenes.

En su dimensión Gestión de Transporte, con respecto a los resultados obtenidos de la Tabla 8, donde el 36% calificaron como Moderada en la gestión actual de

la cadena de abastecimiento con respecto a la gestión transportes, donde de igual manera los resultados obtenidos reafirman el trabajo de investigación del cual guarda similitudes con (Lozano, 2017), donde de acuerdo con sus resultados, indica que en la misma dimensión de estudio, concluyó que el 95% de los colaboradores indicaron que es Regular, por lo tanto, no se puede decir que se está manejando mal.

Es por lo tanto que las decisiones que se logren tomar en su totalidad, deben estar orientadas en dar ajustes a ciertas dimensiones óptimas.

Finalmente, en esta investigación concluye por aceptar la hipótesis de investigación: Si se implementa una propuesta de mejora continua, entonces mejorará la administración de la cadena de abastecimiento de la empresa Hipermercados Tottus-Chiclayo, hipótesis que se acepta gracias a los resultados obtenidos y se ve respaldada por los trabajos previos y las teorías relacionadas al tema, planteadas en esta investigación.

VI. Conclusiones

1. Al analizar la situación actual de la cadena de abastecimiento, se concluye que los factores que influyen en la deficiente gestión como se observa , son los siguientes: En la Tabla 4 y Figura 1, solo un reducido 28% considera que la empresa cuenta con una alta gestión en la cadena de abastecimiento, un mayor porcentaje sienta del 52% considera como una baja gestión existente en la cadena de abastecimiento, se concluye que es necesario reforzar estrategias y generar capacitaciones de los colaboradores para mejorar su desempeño.

2. Al término de la investigación se elaboró el Plan de monitoreo y control administrativo, el cual tienen las siguientes características:
 - Identificar los procesos, para una adecuada planificación.
 - Implementar los cambios y acciones correctivas, en la fase Hacer.
 - Valorar la efectividad de los cambios, en la fase Verificar.
 - Realizar las acciones correctivas y modificaciones necesarias.

3. Al culminar la investigación, se estima que de que aplicando la Propuesta de mejora continua en la cadena de abastecimiento. Los resultados que se esperan son los siguientes:
 - Formar áreas de unificada al 100%.
 - Lograr tener un buen de gestión del desempeño conjunto en la cadena de abastecimiento.
 - Tener una óptima administración en la gestión del transporte de mercaderías.

VII. Recomendaciones

1. Se recomienda a la tienda en mención, aprobar la propuesta de mejora continua, destinada a mejorar la cadena de abastecimiento, de tal manera que beneficia una mejor gestión.
2. Para los Jefes de Área: fortalecer las capacitaciones hacia los colaboradores de la tienda, para lograr unificar ideas de mejora en la cadena de abastecimiento.
3. Establecer un consolidado equipo de trabajo con fines múltiples, las que posean como objetivo diseñar un plan en la cadena de abastecimiento, adquiriendo como resultados la correcta vigilancia y manejo de los artículos.
4. Definir procedimientos adecuados para la organización, control en la administración de inventarios y gestión de transporte.
5. Fomentar capacitaciones y reuniones, para interactuar con los colaboradores.

VIII. Propuesta

OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN:

Definir una propuesta de mejora continua de la cadena de abastecimiento en una tienda de la empresa Hipermercados Tottus S.A.

ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO DE UNA TIENDA DE LA EMPRESA HIPERMERCADO TOTTUS S.A CHICLAYO

1. Problema identificado: Una vez realizado el estudio, al analizar los resultados obtenidos del cuestionario aplicando a los colaboradores de la empresa, en la actualidad muchas de las empresas pequeñas desconocen el concepto de la cadena de suministro; su manejo e implementación, por consecuencia los procesos internos funcionan de la manera incorrecta, y esto condiciona su eficiencia y crecimiento, Hipermercados Tottus S.A.

2. Objetivo de la Propuesta:

Teniendo en cuenta y habiendo identificado el problema, nuestro objetivo de la propuesta es: Elaborar una propuesta de mejora continua usando el círculo de Deming en la cadena de abastecimiento.

3. Fases de la Propuesta

Nº	Fases	Objetivos	Actividades	Indicador	Meta	Período	Responsable
1	Planificar	Identificar los procesos	Analizar causas	Porcentaje de causas identificadas	100%	1 mes	Gerente de Tienda / Jefes de área
			Identificar objetivos	% de cumplimiento de los objetivos	90%	3 meses	
			Priorizar problemas	Reducción de problemas	100%	3 meses	
			Planificar acciones correctivas	Porcentaje adecuado en planificación	100%	2 meses	
2	Hacer	Implementar los cambios o acciones necesarias	Implementar acciones de mejora	Porcentaje de mejora en las acciones	90%	2 meses	
			Supervisar la ejecución	Número de actividades realizada correctamente	90%	3 meses	
			Medir los resultados	Porcentaje de resultados adecuados	90%	2 meses	
3	Verificar	Valorar la efectividad de los cambios	Comprobar resultados	Número de actividades	80%	6 meses	
			Feedback a los profesionales	Número de colaboradores	100%	3 meses	
			Analizar los resultados.	Porcentaje de resultados continuos	100%	2 meses	
4	Actuar	Realizar las correcciones y modificaciones necesarias	Detectar si hay errores.	Porcentaje de errores	90%	2 meses	
			Documentar el proceso.	Número de procesos	80%	3 meses	
			Acciones de mejora de desempeño	Número de Acciones de mejora	90%	2 meses	

4. Resultados esperados

Ítem	Indicador	Sub indicador	Meta	Período	Fundamentación
1	PLANIFICACION	Establecer áreas de unificadas.	100%	1 mes	La empresa debe elaborar un plan de acuerdo a los objetivos de corto y largo plazo en relación con el abastecimiento de mercadería.
2	PROCEDIMIENTOS	Controles eficientes en inventarios.	100%	2 meses	La empresa debe de gestionar el adecuado abastecimiento anticipado de mercadería que tiene alta rotación para poder atender la demanda de los clientes.
3	ORGANIZACION	Controles eficientes en almacenes	100%	3 meses	La empresa debe de organizar los espacios de los almacenes para la recepción de mercadería y así mismo que se encuentren señalizadas.
4	CONTROL	Óptima administración en la gestión de transportes.	100%	1 mes	La empresa debe de tener un adecuado control en la gestión de transporte para el adecuado abastecimiento de mercadería.

5. Síntesis del presupuesto

Recurso	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Sub Total
Capacitaciones	Colaborador	60	30	1800
Compra de Equipos	Equipo	30	200	6000
Rediseño de la estructura del almacén	Mt2	200	100	20000
			Total	27800

Presupuesto Total: 27 800

Referencias

- Abt Díaz, C. A., Acosta Flores, C. G., Gallegos Vargas, A. P., & Torres Herrera, L. A. (2016). *Gestión de riesgo para la cadena de suministro de neumáticos de auto camioneta de Michelin del Perú*. Lima.
- Anand, G., Ward, P., Tatikonda, M., & Schilling, D. (2009). Dynamic capabilities through continuous improvement infrastructure. *Journal of Operations Management*, doi:10.1016/j.jom.2009.02.002.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). "El protocolo de investigación III: la población de estudio". *Revista Alergia México*, vol. 63, no. 2. Redalyc, 201-206.
- Ayuni Campos, D. I., & Matheus Diaz, A. d. (2015). *Sistema de mejora continua en la empresa Arnao S.A.C. bajo la metodología PHVA*. Lima.
- Ballou, R. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro*. México: PEARSON EDUCACION.
- Bonilla Pastor, E., Díaz Garay, B., Kleeberg Hidalgo, F., & Noriega Aranibar, M. T. (2010). *Mejora continua de los procesos: Herramientas y técnicas*. Universidad de Lima: Fondo Editorial.
- Canals, L. (2017). Instruments for gathering data. In E. Moorw & M. Dooly (Eds). *Qualitative approaches to research on plurilingual education*, 390-401.
- Cañete, R., Guilhem, D., & Brito, K. (2012). Consentimiento informado: algunas consideraciones actuales. *Acta bioethica*, 18(1), 121-127.
- Caroly, S., Coutarel, F., Landry, A., & Mary-Cheray, I. (2010). Sustainable MSD prevention: Management for continuous improvement between prevention and production. Ergonomic intervention in two assembly line companies. *Applied Ergonomics*, 41, 591-599.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2008). *Administración de la cadena de suministro: estrategia, planeación y operación*. México: Pearson.
- Christopher, M. (1992). *Logistics, the strategic*. Londres: Chapman and Hall.

- Cusma Delgado, N. E. (2018). *Propuesta de mejora en la distribución de planta y los métodos de trabajo para reducir el costo de producción de alimentos procesados en un supermercado*. Lima.
- Deming, E. (1986). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis por Edwards Deming*. Cambridge: Díaz de Santos S.A.
- E. Cole, R. (2002). From continuous improvement to continuous innovation. *Total Qual Manage* 13, 1051-1056.
- Echevarría López, J. L. (2017). *Estrategia de optimización de la cadena de suministro, para comercial Davis S.A*. Santiago de Chile.
- Esquivel Guanilo, V. A., & Vásquez Guevara, J. L. (2015). *Propuesta de mejora en la cadena de suministro aplicando el método justo a tiempo en el sistema de abastecimiento de la empresa de Supermercados "El Súper" S.A.C. – Chiclayo, 2014*. Pimentel.
- Esquivel, Á., León, R., & Castellanos, G. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *SCIELO*.
- Frazelle, E. (2001). *Supply Chain Strategy: The Logistics of Supply Chain Management*. The United State: McGraw-Hill Professional:.5P.
- García Cáceres, R. G., Trujillo Díaz, J., & Mendoza, D. (2018). Estructura de la problemática logística del transporte. *Rev. Investg.Desarro.Innov. Vol.8, No.2*, 321-331.
- García P, M., Quispe A, C., & Raéz G, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 89-94.
- Giannoccaro, I., & Pontrandolfo, P. (2002). Inventory management in supply chains: a reinforcement learning approach. *International Journal of Production Economics*, 78(2), 153-161.
- Giannopoulos, G. (2004). The application of information and communication technologies in transport. *European journal of operational research*, 152(2), 302-320.

- Gidey, E., Jilcha, K., Beshah, B., & Kitaw, D. (2014). The Plan-Do-Check-Act Cycle of Value Addition. *Ind Eng Manage*, 3:123.
- Gutiérrez Pulido, H. (2014). *Calidad Total y Productividad 3era edición*. México: Mc Graw Hill.
- Heale, R., & Twycross, A. (2015). Validity and reliability in quantitative studies. *Evidence-Based Nursing*, 18:66-67.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Ibáñez Niklitschek, C. E. (2016). *Diseño de Propuestas de Mejora para el área de producción en la empresa de Humos S.A*. Puerto Montt - Chile.
- Iglesias, A. (2019). Tres factores para mejorar la gestión de stock y almacén. Lima, Perú.
- Jiang, F., & Gao, Y. (2012). Status and Optimization Strategies Based Supermarket Chain of the Supply Chain and Distribution Mode. *IBusiness*, Vol.4 No. 4, 335-340.
- Jiménez, Y. (2008). *Administración de inventarios*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/administracion-inventarios/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/administracion-inventarios/>
- Kuznik, A., Hurtado Albir, A., & Espinal Berenger, A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social en traductología. Características metodológicas. *MonTI 2*, 315-344.
- Lope Loyola, E. O. (2018). *Aplicación de la mejora continua para incrementar la productividad de la cadena de suministros de Hipermercados Tottus S.A. Lurigancho*. Lima.
- López, C. A., Pérez Pérez, A. E., & Villamonte Cornejo, J. C. (2017). *Gestión de la demanda para optimizar la supply chain de la empresa Van S.A.C*. Lima.

- Lozano Macías, A. E., & Delgado Calderón, K. A. (2015). *Análisis de la cadena de suministro de las Empresas del sector metalmecánico de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la competitividad en los mercados de la Comunidad Andina de Naciones*. Guayaquil.
- Lozano Tacanga, B. S. (2017). *Cadena de suministro en una empresa importadora de herramientas para la industria metalmecánica*. Lima.
- Manihuarí Montilla, Z. (2017). *Análisis de la Gestión de Almacenes en la Farmacia América S.R.L, período 2017*. Iquitos.
- Montenegro Campos, A. S., & Camacho Holguín, O. Á. (2017). *Mejora de la gestión de abastecimiento de la tienda mayorista Proveedores de Abarrotes Santa Ana S.R.L. en la ciudad de Chiclayo*.
- Moreira Delgado, M. d. (2006). La gestión por procesos en las instituciones de información. *ACIMED*.
- Morelos Gómez, J., Fontalvo Herrera, T., & de la Hoz Granadillo, E. (2012). Análisis de la Cadena de Suministro de un Supermercado. *INGENIARE, Universidad Libre-Barranquilla*, 11-24.
- Paucar Llaja, E. Y. (2017). *Propuesta de implementación del modelo de clasificación ABC para la mejora de la gestión de inventario en la empresa Yikanomi contratistas generales S.A.C*. Lima.
- Pienaar, W. (2009). Introduction to Business Logistics. *Southern Africa: Oxford University*.
- Proaño, D., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA CONTINUA. 3C.
- Salas Navarro, K., Maiguel Mejía, H., & Acevedo Chedid, J. (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 326-337.
- San Martín, R. (2006). Supply chain management. *NG LOGISTICA*.

- Scherkenbach, W. W. (1994). *LA RUTA DEMING HACIA LA MEJORA CONTINUA*. México: Compañía Editorial Continental, S.A. DE C.V.
- Singer, E., Hippler, H.-J., & Schwarz, N. (1992). Confidentiality assurances in surveys: Reassurance or threat? *International journal of Public Opinion research*, 4(3), 256-258.
- Sousa Morí, K. G. (2018). *PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA "ALPES CHICLAYO S.A.C"*. Chiclayo.
- Torres, Z., & Yarto, M. (2007). Un indicador de mejora continua, mejorando la mejora continua. *Investigación Administrativa*, 100, 89-108.
- Vivanco Jaramillo, E. G. (2014). *Estudio de la cadena de abastecimiento y su incidencia en la rentabilidad de la empresa "Ocean Product" en la ciudad de Arenillas para el 2014*. Quito.
- Whitney, F. L. (1970). *Elementos de la investigación*. Barcelona: Omega.

Anexos

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y Muestra
Propuesta de mejora continua de la cadena de abastecimiento en una tienda de la empresa Hipermercados Tottus S.A - Chiclayo, 2020	¿De qué manera la implementación de una propuesta de mejora continua influye en la cadena de abastecimiento en una tienda de la empresa hipermercados Tottus S.A - Chiclayo?	<p>Objetivo General: Definir una propuesta de mejora continua de la cadena de abastecimiento de un supermercado.</p> <p>Objetivos Específicos: Analizar la situación actual de la cadena de abastecimiento de Hipermercados Tottus antes del presente estudio. Elaborar una propuesta de mejora continua en la cadena de abastecimiento en el Hipermercados Tottus. Estimar los resultados de la aplicación de la propuesta en la cadena de abastecimiento.</p>	Si se implementa una propuesta de mejora continua, entonces mejorará la administración de la cadena de abastecimiento de la empresa Hipermercados Tottus-Chiclayo	Propuesta de Mejora Continua Cadena de Abastecimiento	La población fue tomada por los 25 colaboradores que conforma una tienda de Hipermercados Tottus S.A. Chiclayo.

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables

Variables de estudio				Definición conceptual	Definición operacional
Variable independiente: Propuesta de mejora continua				Se define como un esfuerzo sistemático para buscar y aplicar nuevas formas de hacer trabajo activamente y hacer mejoras de proceso repetidamente. (Anand et al. 2009)	La mejora continua de procesos, se sustenta en la metodología cuya aplicación consiste en planear, hacer, verificar y actuar, las cuales se miden con el análisis del problema, selección de alternativas, medición de la solución y estandarización. Se utiliza las fichas de observación para la recolección de la información cuantitativa.
Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición		
Planificar	Identificar objetivos, Analizar causas, Priorizar problemas, Planificar acciones correctivas	1, 2, 3 y 4	Escala de Likert		
Hacer	Medición de acciones, Implementar acciones de mejora, Supervisar la ejecución	5, 6 y 7	Escala de Likert		
Verificar	Comprobar los resultados, Feedback a los colaboradores, Analizar plan de acción, Detectar si hay errores	8, 9, 10 y 11	Escala de Likert		
Actuar	Documentar el proceso, Acciones de mejora de desempeño	12, 13 y 14	Escala de Likert		
Variable Dependiente: Cadena de Abastecimiento				Chopra y Meindl (2008), definen a la cadena de suministro como las partes en su totalidad, las que están implicadas ya sea de forma directa o indirecta en la complacencia del pedido del cliente. La CS la conforman los fabricantes, proveedores	La Cadena de abastecimiento abarca el conjunto de flujos de materiales e información que se realizan en una empresa desde los proveedores de materias primas hasta que el consumidor final recibe su producto o servicio.
Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición		
Planeación	Planificación	1, 2, 3 y 4	Escala de Likert		
Administración de inventarios	Procedimientos	5, 6 y 7	Escala de Likert		
Administración de almacenes	Organización	8, 9 y 10	Escala de Likert		
Gestión de transportes	Control	11, 12, 13 y 14	Escala de Likert		

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Tipo: Cuestionario de “Cadena de abastecimiento”

Estimado colaboradores, el siguiente instrumento tiene por finalidad recoger información sobre la percepción que tiene usted con respecto al proceso de mejora continua en su centro laboral Hipermercados Tottus S.A-Chiclayo. Dicha información me servirá para realizar una propuesta de mejora continua de la cadena de abastecimiento en una tienda de la empresa hipermercados Tottus S.A. Por lo tanto, le pido contestar los siguientes ítems con total sinceridad. Agradezco por anticipado su colaboración.

INSTRUCCIÓN: Lea atentamente cada afirmación, luego marque con una “X” en el recuadro de escala según las siguientes opciones:

1.Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5.Siempre					
N°	ÍTEMS				Puntaje				
	1	2	3	4	5				
Planeación									
1	¿La planificación y el presupuesto permiten la fluidez de los inventarios para atender la demanda de los clientes?								
2	¿Los objetivos de la empresa tienen relación con el abastecimiento oportuno y distribución de mercaderías?								
3	¿La empresa con frecuencia se traza objetivos de expansión a mediano plazo?								
4	¿La empresa toma en cuenta tus opiniones para poder mejorar su planificación para diseñar estrategias futuras?								
Administración de Inventarios									
5	¿La empresa comunica anticipadamente el abastecimiento de productos?								
6	¿La planificación y los procedimientos de la empresa para el control de stock de los productos de alta rotación son apropiados?								
7	¿La empresa ha hecho conocer sus políticas de compra?								

Administración de Almacenes					
8	¿Los espacios para la recepción de mercadería con frecuencia se encuentran disponibles?				
9	¿Las áreas del almacén se encuentran señalizadas?				
10	¿La ubicación de la mercadería en los almacenes está organizada y permite su rápida localización y despacho?				
Gestión de Transporte					
11	¿Se efectúan envíos de mercadería, llegando éstos en buen estado?				
12	¿Se efectúa un adecuado transporte para traslado la mercadería?				
13	¿La empresa efectúa planes de ruta óptimos para entrega de pedidos?				
14	¿Se efectúa un adecuado control de los en el transporte de mercadería de la cadena de abastecimiento?				

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre:

Cuestionario para evaluar la gestión en la cadena de abastecimiento.

2. Autor:

Lic. Wilmer Joel Zeña Chozo

3. Objetivo:

Diagnosticar el nivel de percepción en la gestión de la cadena de abastecimiento en una tienda de Hipermercados Tottus S.A. – Chiclayo.

4. Usuarios:

Aplicado a 25 colaboradores de una tienda de Hipermercados Tottus S.A Chiclayo.

5. Especificaciones y forma de suministro.

- 1° El cuestionario está conformado por catorce ítems en 4 dimensiones.
- 2° El cuestionario fue llenado en forma personal, bajo responsabilidad del investigador.
- 3° El tiempo de desarrollo del cuestionario es de 15 minutos aproximadamente.

6. Estructura

<i>Variable: Cadena de Abastecimiento</i>		
Dimensión	Indicadores	Ítems
Planeación	Planificación, Distribución, Objetivos y Estrategias	1,2,3, 4
Administración de Inventarios	Comunicación Oportuna, Procedimientos y Políticas	5,6,7
Administración de Almacenes	Diseño, Señalización y Organización	8,9,10
Gestión de Transporte	Traslado, planes y control.	11,12, 13 y14

7. Escala.

7.1 Escala general:

Nivel de Calificación	Valor
Bajo	26-35
Moderado	36-45
Alto	46-56

7.2 Escala específica:

Nivel de Calificación	Dimensiones			
	Planeación	Administración de Inventarios	Administración de Almacenes	Gestión de Transporte
Bajo	4-9	3-7	3-7	4-9
Moderado	10-14	8-11	8-11	10-14
Alto	15-18	12-17	12-17	15-18

8. **Validación:** Se realizó a través de juicio de expertos, se validó el contenido del cuestionario.

9. **Confiabilidad:** A través de la prueba estadística Alfa de Cronbach

ANEXO 03
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS
ELEMENTOS DE LA MUESTRA**

INSTRUCCIONES:

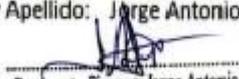
Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto mixto cuantitativo - cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan,

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico: Doctor en Educación

Nombre y Apellido: Jorge Antonio Acosta Piscoya


Dr. Acosta Piscoya Jorge Antonio
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESP 51

Firma: _____

P R E G U N T A S	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No				
1.	x		x			x	x			x				
2.	x		x			x	x			x				
3.	x		x			x	x			x				
4.	x		x			x	x			x				
5.	x		x			x	x			x				
6.	X		x			x	x			x				
7.	X		x			x	x			x				
8.	X		x			x	x			x				
9.	X		x			x	x			x				
10.	X		x			x	x			x				
11.	X		x			x	x			x				
12.	X		x			x	x			x				
13.	X		x			x	x			x				
14.	X		x			x	x			x				


 Dr. Acosta Piscocoya Jorge Antonio
 LICENCIADO EN ESTADISTICA
 COESPE 51

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Jorge Antonio Acosta Piscocoya, con documento de identidad N°17535368, de profesión Licenciado en Estadística con Grado de Doctor en Educación, ejerciendo actualmente como Docente Universitario a dedicación Exclusiva, en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.

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 presente estudio. *escribir el grado, nivel, institución o en su defecto datos de la muestra de investigación*

.....

.....

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Fecha:


Dr. Acosta Piscocoya Jorge Antonio
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE 51

Firma
DNI N°17535368

Jorge Antonio Acosta Piscoya

**DOCENTE UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO DE
LAMBAYEQUE**

DATOS PERSONALES:

- NOMBRE: JORGE ANTONIO ACOSTA PISCOYA
- DNI : 175353688
- CORREO : jacosta@unprg.edu.pe
- LUGAR DE NACIMIENTO: Chiclayo
- DEPARTAMENTO : Lambayeque
- FECHA DE NACIMIENTO : 30/09/1966
- ESTADO CIVIL : Casado
- NACIONALIDAD : Peruano

EXPERIENCIA LABORAL:

- UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO: 1996-1999 Docente de las Asignaturas de Estadística descriptiva, Estadística Inferencial, de la Escuela Profesional de Administración, Ingeniería de Sistema, Psicología, Tecnología Médica, Obstetricia, y Medicina Humana.
- UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO DE LAMBAYEQUE: 2000- ACTUALIDAD Docente de las Asignaturas de Estadística y Probabilidad, Cálculo de Probabilidades, Inferencia Estadística, Investigación de Operaciones, Biometría, de las escuela profesionales de Estadística, Matemática, Ingeniería de Computación, Ingeniería electrónica, ingeniería de Sistemas, enfermería.

ESTUDIOS SUPERIORES:

- Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Licenciado en Estadística.
- Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Maestría en Ciencias con mención en computación e informática.
- Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Licenciado en Educación especialidad de matemáticas y computación.
- Universidad Privada César Vallejo, Doctor en Educación.

Chiclayo, 4 de Junio

Sra. Ms.C. Sheylla Karin Mezones Fernández

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y méritos académicos y personales, le solicito su inapreciable colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman los instrumentos (anexos), que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información directa para la investigación titulada: *"Propuesta de mejora continua de la cadena de abastecimiento en una tienda de la empresa supermercados Tottus S.A - Chiclayo, 2019"* para obtener el grado académico de Máster en Administración de Negocios - MBA.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relativa a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Muy atentamente,

Lic. Wilmer Joel Zéñfa Chozo



**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS
ELEMENTOS DE LA MUESTRA**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto mixto cuantitativo - cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico: Maestro en Gestión Pública

Nombre y Apellido: Sheylla Karín Mezones Fernández

Firma: _____



P R E G U N T A S	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Incidencia en la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1.	x		x		x		x		x					
2.	x		x		x		x		x					
3.	x		x		x		x		x					
4.	x		x		x		x		x					
5.	x		x		x		x		x					
6.	x		x		x		x		x					
7.	x		x		x		x		x					
8.	x		x		x		x		x					
9.	x		x		x		x		x					
10.	x		x		x		x		x					
11.	x		x		x		x		x					
12.	x		x		x		x		x					
13.	x		x		x		x		x					
14.	x		x		x		x		x					

Shawmut

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Sheylla Karin Mezones Fernández, con documento de identidad N° 40494600, de profesión Contadora con Grado de Magister en Gestión Pública, ejerciendo actualmente como Administradora, en la Institución Agencia 3 Namballe.

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 investigación*

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha:



Firma

DNI n°40494600

CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES

- Nombre y Apellidos : Sheylla Karín Mezones Fernández
- N° de DNI : 40494600
- Profesion : Contadora Pública
- Fecha de Nacimiento : 04 de Marzo de 1980
- Lugar de Nacimiento : Jaén - Cajamarca
- Estado Civil : Casada
- Dirección : Pasaje San Carlos # 105 – Morro Solar - Jaén
- Teléfono casa : 076-431385
- Teléfono móvil : 976161968
- RPM : #976161968
- Correo electrónico : shevkarmf@hotmail.com

ESTUDIOS ACADEMICOS

- *Primarios:*

Colegio Emilio Soyer Cavero (Lima) 1986-1987
Colegio San Ignacio de Loyola (San Ignacio – Cajamarca) 1988-1992

- *Secundarios:*

Colegio de Aplicación Victor Andres Belaunde (Jaén) 1993-1995
Colegio Juan Manuel Iturregui (Lambayeque) 1996

- *Superiores:*

Contador Público - Universidad Particular de Chiclayo (Sede Jaén) 2006-2010

- *Post Grado:*

Maestro en Gestión Pública – Universidad Particular Cesar Vallejos (Sede Jaén) 2016-2018

CAPACITACIONES

- Señales de Alerta – Módulo I (Enero 2019)
Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación
- Función de Cumplimiento Normativo (Enero 2019)
Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación
- Señales de Alerta – Módulo II (Enero 2019)
Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación
- Actualización de Préstamos Multired (Abril 2019)

Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación

- Transparencia de la Información (Abril 2019)
Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación
- Actualización de Prestamos Multired (Enero 2019)
Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación
- Conocimiento del Cliente y del Mercado (Octubre 2019)
Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación
- Aspecto Humano para la Calidad en el Servicio al Cliente (Octubre 2018)
Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación
- Técnicas de relajación y Control del Estrés (Junio 2018)
Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación
- Conozca a su Cliente: lectura y Análisis de Estados Financieros y Elaboración de Perfiles (Marzo 2018)
Banco de la Nación
- Comunicación Eficáz y Proactiva (Octubre 2018)
Banco de la Nación
- El Perfil del Cliente como herramienta de Análisis
Banco de la Nación
- El Sistema de PLA y Ften el Banco de la Nación (Junio 2018)
Banco de la Nación
- Liderazgo Educativo (Noviembre 2017)
Universidad Particular de Chiclayo
- Actualización en Detección de Fraude en Documentos (Julio 2017)
Banco de la Nación
- Prevención de Lavado de Activos (Junio 2017)
Banco de la Nación
- Prevención de Lavado de Activos (Enero 2017)
Banco de la Nación
- Habilidades Intrapersonales e Interpersonales (Octubre 2017)
Banco de la Nación
- Planillas Electrónicas 2008 (Enero 2017)
Universidad Particular de Chiclayo
- I Encuentro de Gestión y descentralización Región Cajamarca y Amazonas (Mayo 2017)
Municipalidad Provincial de Jaén

- Promoción y Organización para Consorcio de Exportación – Derecho Empresarial (Julio 2017). Universidad Particular de Chiclayo
- Marketing Estratégico y Técnicas para el Manejo de las Emociones (Mayo 2017) Universidad Particular de Chiclayo
- De Superchupes a Gerentes, de Gerentes a Empresarios (Noviembre 2017) Universidad Particular de Chiclayo
- Estrategias financieras para MYPES (Julio 2017) Universidad Particular de Chiclayo
- El Poder de la Autoestima como Clave del Exito (Julio 2016) Asociación Educativa Vilchez y Asociados Consultores
- Detección de Fraude en Documentos (Noviembre 2015) Banco de la Nación
- Inducción y Formación Bancaria (Octubre 2015) Banco de la Nación
- Técnica de Solución de Problemas para Grupos de Trabajo (Diciembre 2015) Quality Consulting
- Organización y Gestión de Proyectos Quality Consulting
- Calidad de Servicio y Relación Efectiva con el Cliente Banco de Crédito del Perú
- Logrando Clientes Satisfechos Banco de Crédito del Perú
- El Trabajador Público y Privado frente a los Retos del Mundo Globalizado (Abril 2014) Universidad Nacional de Trujillo y American Service
- Programa de Formación de Promotores de Servicios (Noviembre 2014) Banco de Crédito del Perú
- Desarrollo del Turismo en la Sub Región Bagua – Utcubamba – Condorcanqui (Marzo 2014). Dirección Sub Regional de Industria y Turismo Bagua Utcubamba
- Impuesto a la Renta de IV Categoría; Recibo por Honorarios Electrónicos y Ley del Impuesto a la Amazonía y sus Modificatorias (Abril 2014)
- Nuevo Plan Contable General para Empresas (Octubre 2014) Contadores y Empresarios
- Responsabilidad Social y Ecoeficiencia (Junio 2014) Universidad Corporativa del Banco de la Nación

- Full Time Red de Agencias (Agosto 2014)
Universidad Corporativa del Banco de la Nación

EXPERIENCIA LABORAL

- Escuela Internacional de Gerencia – EIGER
Secretaria (Octubre 1998 – Mayo 1999)
- Banco de Crédito del Perú
Promotor de Servicios (Octubre 1999 – Mayo 2003)
- ADRA PERU
Secretaria del Proyecto Fondo Empleo (Agosto 2003 – Diciembre 2004)
- Colegio de Notarios de Cajamarca
Secretaria (Abril 2005 – Agosto 2005)
- Noaria Lozano
Secretaria (Abril 2005 – Agosto 2005)
- Banco de la Nación
Recibidor – Pagador (Mayo 2009 – hasta la fecha)

Chiclayo, 28 de Mayo

Señor Ms.C. Jorge Luis Quiroz Nevado

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional y méritos académicos y personales, le solicito su inapreciable colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman los instrumentos (anexos), que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información directa para la investigación titulada: *"Propuesta de mejora continua de la cadena de abastecimiento en una tienda de la empresa hipermercados Tottus S.A - Chiclayo, 2019"* para obtener el grado académico de Máster en Administración de Negocios - MBA.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento.

Se le agradece cualquier sugerencia relativa a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Muy atentamente,

Lic. Wilmer Joel Zaña Chozo



P R E G U N T A S	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
1.	x		x		x		x		x					
2.	x		x		x		x		x					
3.	x		x		x		x		x					
4.	x		x		x		x		x					
5.	x		x		x		x		x					
6.	x		x		x		x		x					
7.	x		x		x		x		x					
8.	x		x		x		x		x					
9.	x		x		x		x		x					
10.	x		x		x		x		x					
11.	x		x		x		x		x					
12.	x		x		x		x		x					
13.	x		x		x		x		x					
14.	x		x		x		x		x					


 Jorge Luis Quintero
 Jefe de Oficina
 Macro Región VI - Iquitos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

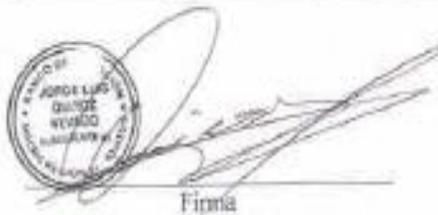
Quien suscribe, Jorge Luis Quiroz Nevado, con documento de identidad N°26635195, de profesión Administrador con Grado de Maestro en Gestión Pública y MBA, ejerciendo actualmente como Gerente general, en la Institución Macro V Iquitos,

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 investigación*

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha:



Firma
DNI n° 26635195

JORGE LUIS QUIROZ NEVADO

Calle CALVO DE ARAUJO N° 918 – Iquitos.

Celular N° 9949-915361

Jorgel_qn@bn.com.pe

Profesional con experiencia finanzas, acostumbrada al trabajo en equipo, responsable de ideas innovadoras, capacidad de Liderazgo, trabajo bajo presión orientado a obtener resultados con excelente destreza para lograr los objetivos de empresa, con disponibilidad a tiempo completa.

I.- DATOS PERSONALES ADICIONALES:

- NOMBRE : JORGE LUIS QUIROZ NEVADO
- DNI. : 26635195
- LUGAR DE NACIMIENTO : Chiclayo
- DEPARTAMENTO : Lambayeque
- FECHA DE NACIMIENTO : 08/06/1960
- ESTADO CIVIL : Casado
- NACIONALIDAD : peruano

II.- EXPERIENCIA LABORAL:

- **BANCO DE LA NACION**, Sub-Gerente Macro Región VI Iquitos
Fecha: 08-06-20020 en la actualidad.
- **BANCO DE LA NACION**, Administrador Sucursal 1 Iquitos, Hasta Noviembre del 2019-
- **BANCO DE LA NACION**, Administrador Agencia 2 Tarapoto, 2017 – 2018
- **BANCO DE LA NACION**, Administrador Agencia 2 Jaén, 2012 – 2016.
- **BANCO DE LA NACION**, Administrador Agencia 2 de Bagua Chica,

III.- FORMACIÓN.

ESTUDIOS SUPERIORES:

- Universidad Particular De Inca Garcilaso de la Vega Carrera Profesional de Administración de Empresas.
- Universidad Particular Cesar Vallejo Maestría En Gestión Pública
- Universidad Particular Cesar Vallejo Maestría En Administración De Negocios

Anexo 04: Prueba de confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	14

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿La planificación permite la fluidez de los inventarios para atender la demanda de los clientes?	36,40	62,583	,771	,833
¿Los objetivos de la empresa tienen relación con el abastecimiento oportuno y distribución de mercaderías?	36,16	63,390	,652	,837
¿La empresa con frecuencia se traza objetivos de expansión a mediano plazo?	36,04	64,457	,569	,841
¿La empresa toma en cuenta tus opiniones para poder mejorar su planificación para diseñar estrategias futuras?	36,12	61,277	,666	,834
¿La empresa comunica anticipadamente el abastecimiento de productos?	36,32	52,560	,837	,817
¿La planificación y los procedimientos de la empresa para el control de stock de los productos de alta rotación son apropiados?	36,44	52,923	,854	,816
¿La empresa ha hecho conocer sus políticas de compra?	36,20	60,417	,645	,835
¿Los espacios para la recepción de mercadería con frecuencia se encuentran disponibles??	36,20	69,583	,164	,860
¿Las áreas del almacén se encuentran señalizadas?	36,32	63,393	,576	,840
¿La ubicación de la mercadería en los almacenes está organizada y permite su rápida localización y despacho?	36,32	60,143	,739	,830
¿Se efectúan envíos de mercadería, llegando éstos en buen estado?	36,28	64,460	,425	,848
¿Se efectúa un adecuado transporte para traslado la mercadería?	35,80	71,917	-,032	,875
¿La empresa efectúa planes de ruta óptimos para entrega de pedidos?	36,00	71,000	,023	,871
¿Se efectúa un adecuado control de los en el transporte de mercadería de la cadena de abastecimiento?	35,88	67,443	,267	,856

Anexo 05: Autorización para el levantamiento de datos



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Juan Eduardo Baca de la Piedra, con DNI 10544626

Autorizo a:

Wilmer Joel Zeffa Chozo

DNI N°47430241

Para que lleve a cabo una encuesta a 25 colaboradores sobre el Círculo de Deming – PDCA

Asimismo, mediante la presente se le otorga todas las facilidades para que pueda realizar la ejecución de la investigación.



Juan E. Baca de la Piedra
GERENTE DE TIENDA
TOTTUS CHICLAYO 1

Anexo 06: Ficha de evaluación por juicio de experto.

Ficha de evaluación por juicio de experto.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

**FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO EN
UNA TIENDA DE LA EMPRESA HIPERMERCADOS TOTTUS S.A - CHICLAYO,
2020”

AUTOR:

- . Zeña Chozo, Wilmer Joel

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: Ms.C. Jorge Luis Quiroz Nevado

TÍTULO UNIVERSITARIO: Administración de Empresas.

POSTGRADO: Maestría En Gestión Pública

OTRA FORMACIÓN: Maestría En Administración De Negocios

OCUPACIÓN ACTUAL: Sub-Gerente Macro Región VI Iquitos

FECHA DE LA ENTREVISTA: 30 de Junio del 2020

Mensaje al especialista:

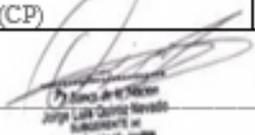
En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a Definir una propuesta de mejora continua de la cadena de abastecimiento en una tienda de la empresa Hipermercados Tottus S.A. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	X Muy alto

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACION	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
b) Experiencia como profesional. (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		


José Luis Castro Nevado
Subdirector de
Servicio Regional de Salud
Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida.

JORGE LUIS QUIROZ NEVADO

Calle CALVO DE ARAUJO N° 918 – Iquitos.

Celular N° 9949-915361

Jorgel_qn@bn.com.pe

Profesional con experiencia finanzas, acostumbrada al trabajo en equipo, responsable de ideas innovadoras, capacidad de Liderazgo, trabajo bajo presión orientado a obtener resultados con excelente destreza para lograr los objetivos de empresa, con disponibilidad a tiempo completa.

I.- DATOS PERSONALES ADICIONALES:

➤ NOMBRE	: JORGE LUIS QUIROZ NEVADO
➤ DNI.	: 26635195
➤ LUGAR DE NACIMIENTO	: Chiclayo
DEPARTAMENTO	: Lambayeque
➤ FECHA DE NACIMIENTO	: 08/06/1980
➤ ESTADO CIVIL	: Casado
➤ NACIONALIDAD	: peruano

II.- EXPERIENCIA LABORAL:

- BANCO DE LA NACION, Sub-Gerente Macro Región VI Iquitos
Fecha: 08-08-20020 en la actualidad.
- BANCO DE LA NACION, Administrador Sucursal 1 Iquitos, Hasta Noviembre del 2019-
- BANCO DE LA NACION, Administrador Agencia 2 Tarapoto, 2017 – 2018
- BANCO DE LA NACION, Administrador Agencia 2 Jaén, 2012 – 2016.
- BANCO DE LA NACION, Administrador Agencia 2 de Bagua Chica,

III.- FORMACION.

ESTUDIOS SUPERIORES:

- Universidad Particular De Inca Garcilaso de la Vega Carrera Profesional de Administración de Empresas.
- Universidad Particular Cesar Vallejo Maestría En Gestión Pública
- Universidad Particular Cesar Vallejo Maestría En Administración De Negocios

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada Poco adecuada ___ Inadecuada ___
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente Un poco ___ Nada ___
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos Algunos ___ Pocos ___ Ninguno ___
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente Un poco ___ Ninguno ___
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	ACTUAR	X			
2	PLANEAR	X			
3	HACER	X			
4	VERIFICAR	X			

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente Buena ___ Regular ___ Inadecuada ___

7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

Que se logre explicar de manera coherente a los encargos de la empresa en mención, indicado la prioridad de poder darle aplicación futura a la propuesta.



Luis Quiroz Navarrete
Investigador en
Ciencia Política y Sociología

Firma del entrevistado

Ficha de evaluación por juicio de experto.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

**FICHA DE EVALUACION DE PROPUESTA DE SOLUCION POR JUICIO DE
EXPERTO**

TITULO DE LA INVESTIGACION:

“PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO EN
UNA TIENDA DE LA EMPRESA HIPERMERCADOS TOTTUS S.A - CHICLAYO,
2020”

AUTOR:

- . Zeña Chozo, Wilmer Joel

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: SHEYLLA KARIN MEZONES FERNANDEZ

TITULO UNIVERSITARIO: CONTADORA PUBLICA

POSTGRADO: MAESTRO EN GESTION PUBLICA

OCUPACION ACTUAL: ADMINISTRADORA EN LA INSTITUCION AGENCIA 3
NAMBALLE

FECHA DE LA ENTREVISTA: 30 DE JUNIO DEL 2020

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a Definir una propuesta de mejora continua de la cadena de abastecimiento en una tienda de la empresa Hipermercados Tottus S.A. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1 Ninguno	2 Poco	3 Regular	4 Alto X	5 Muy alto
--------------	-----------	--------------	-------------	---------------

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
b) Experiencia como profesional. (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		



Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida.

CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES

- Nombre y Apellidos : Sheylla Karín Mezones Fernández
- N° de DNI : 40494600
- Profesion : Contadora Pública
- Fecha de Nacimiento : 04 de Marzo de 1980
- Lugar de Nacimiento : Jaén - Cajamarca
- Estado Civil : Casada
- Dirección : Pasaje San Carlos # 105 – Morro Solar - Jaén
- Teléfono casa : 076-431385
- Teléfono móvil : 976161968
- RPM : #976161968
- Correo electrónico : shevkarmfi@hotmail.com

ESTUDIOS ACADEMICOS

- *Primarios:*

Colegio Emilio Soyer Cavero (Lima) 1986-1987
Colegio San Ignacio de Loyola (San Ignacio – Cajamarca) 1988-1992

- *Secundarios:*

Colegio de Aplicación Victor Andres Belaunde (Jaén) 1993-1995
Colegio Juan Manuel Iturregui (Lambayeque) 1996

- *Superiores:*

Contador Público - Universidad Particular de Chiclayo (Sede Jaén) 2006-2010

- *Post Grado:*

Maestro en Gestión Pública – Universidad Particular Cesar Vallejos (Sede Jaén) 2016-2018

CAPACITACIONES

- Señales de Alerta – Módulo I (Enero 2019)
Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación
- Función de Cumplimiento Normativo (Enero 2019)
Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación
- Señales de Alerta – Módulo II (Enero 2019)
Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación
- Actualización de Préstamos Multired (Abril 2019)

Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación

- Transparencia de la Información (Abril 2019)
Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación
- Actualización de Prestamos Multired (Enero 2019)
Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación
- Conocimiento del Cliente y del Mercado (Octubre 2019)
Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación
- Aspecto Humano para la Calidad en el Servicio al Cliente (Octubre 2018)
Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación
- Técnicas de relajación y Control del Estrés (Junio 2018)
Universidad de Gestión Corporativa – Banco de la Nación
- Conozca a su Cliente: lectura y Análisis de Estados Financieros y Elaboración de Perfiles (Marzo 2018)
Banco de la Nación
- Comunicación Eficáz y Proactiva (Octubre 2018)
Banco de la Nación
- El Perfil del Cliente como herramienta de Análisis
Banco de la Nación
- El Sistema de PLA y Ften el Banco de la Nación (Junio 2018)
Banco de la Nación
- Liderazgo Educativo (Noviembre 2017)
Universidad Particular de Chiclayo
- Actualización en Detección de Fraude en Documentos (Julio 2017)
Banco de la Nación
- Prevención de Lavado de Activos (Junio 2017)
Banco de la Nación
- Prevención de Lavado de Activos (Enero 2017)
Banco de la Nación
- Habilidades Intrapersonales e Interpersonales (Octubre 2017)
Banco de la Nación
- Planillas Electrónicas 2008 (Enero 2017)
Universidad Particular de Chiclayo
- I Encuentro de Gestión y descentralización Región Cajamarca y Amazonas (Mayo 2017)
Municipalidad Provincial de Jaén

- Promoción y Organización para Consorcio de Exportación – Derecho Empresarial (Julio 2017). Universidad Particular de Chiclayo
- Marketing Estratégico y Técnicas para el Manejo de las Emociones (Mayo 2017) Universidad Particular de Chiclayo
- De Superchupes a Gerentes, de Gerentes a Empresarios (Noviembre 2017) Universidad Particular de Chiclayo
- Estrategias financieras para MYPES (Julio 2017) Universidad Particular de Chiclayo
- El Poder de la Autoestima como Clave del Exito (Julio 2016) Asociación Educativa Vilchez y Asociados Consultores
- Detección de Fraude en Documentos (Noviembre 2015) Banco de la Nación
- Inducción y Formación Bancaria (Octubre 2015) Banco de la Nación
- Técnica de Solución de Problemas para Grupos de Trabajo (Diciembre 2015) Quality Consulting
- Organización y Gestión de Proyectos Quality Consulting
- Calidad de Servicio y Relación Efectiva con el Cliente Banco de Crédito del Perú
- Logrando Clientes Satisfechos Banco de Crédito del Perú
- El Trabajador Público y Privado frente a los Retos del Mundo Globalizado (Abril 2014) Universidad Nacional de Trujillo y American Service
- Programa de Formación de Promotores de Servicios (Noviembre 2014) Banco de Crédito del Perú
- Desarrollo del Turismo en la Sub Región Bagua – Utcubamba – Condorcanqui (Marzo 2014). Dirección Sub Regional de Industria y Turismo Bagua Utcubamba
- Impuesto a la Renta de IV Categoría; Recibo por Honorarios Electrónicos y Ley del Impuesto a la Amazonía y sus Modificatorias (Abril 2014)
- Nuevo Plan Contable General para Empresas (Octubre 2014) Contadores y Empresarios
- Responsabilidad Social y Ecoeficiencia (Junio 2014) Universidad Corporativa del Banco de la Nación

- Full Time Red de Agencias (Agosto 2014)
Universidad Corporativa del Banco de la Nación

EXPERIENCIA LABORAL

- Escuela Internacional de Gerencia – EIGER
Secretaria (Octubre 1998 – Mayo 1999)
- Banco de Crédito del Perú
Promotor de Servicios (Octubre 1999 – Mayo 2003)
- ADRA PERU
Secretaria del Proyecto Fondo Empleo (Agosto 2003 – Diciembre 2004)
- Colegio de Notarios de Cajamarca
Secretaria (Abril 2005 – Agosto 2005)
- Noaria Lozano
Secretaria (Abril 2005 – Agosto 2005)
- Banco de la Nación
Recibidor – Pagador (Mayo 2009 – hasta la fecha)

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada Poco adecuada Inadecuada
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente Un poco Nada
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos Algunos Pocos Ninguno
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente Un poco Ninguno
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	PLANEAR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	HACER	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	VERIFICAR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	ACTUAR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente Buena Regular Inadecuada

7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

Enfatizar en el grado de importancia del estudio para la organización

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Shaukat", with a stylized flourish underneath.

Firma del entrevistado

Ficha de evaluación por juicio de experto.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

FICHA DE EVALUACION DE PROPUESTA DE SOLUCION POR JUICIO DE
EXPERTO

TITULO DE LA INVESTIGACION:

“PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO EN
UNA TIENDA DE LA EMPRESA HIPERMERCADOS TOTTUS S.A - CHICLAYO,
2020”

AUTOR:

- . Zeña Chozo, Wilmer Joel

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: Dr. Acosta Piscocoya Jorge Antonio

TITULO UNIVERSITARIO: Licenciado en Estadística

POSTGRADO: Doctor en Educación

OTRA FORMACION: Maestría En Administración De Negocios

OCUPACION ACTUAL: Docente en la UNPRG

FECHA DE LA ENTREVISTA: 27 de Junio del 2020

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a Definir una propuesta de mejora continua de la cadena de abastecimiento en una tienda de la empresa Hipermercados Tottus S.A. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto ^X	Muy alto

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACION	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
b) Experiencia como profesional. (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		


Dr. Anasta Pascual Jorge Antonio
LICENCIADO EN ESTADISTICA
COESPE 91

Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida.

Jorge Antonio Acosta Piscoya

**DOCENTE UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO DE
LAMBAYEQUE**

DATOS PERSONALES:

- NOMBRE: JORGE ANTONIO ACOSTA PISCOYA
- DNI : 175353688
- CORREO : jacosta@unprg.edu.pe
- LUGAR DE NACIMIENTO: Chiclayo
- DEPARTAMENTO : Lambayeque
- FECHA DE NACIMIENTO : 30/09/1966
- ESTADO CIVIL : Casado
- NACIONALIDAD : Peruano

EXPERIENCIA LABORAL:

- UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO: 1996-1999 Docente de las Asignaturas de Estadística descriptiva, Estadística Inferencial, de la Escuela Profesional de Administración, Ingeniería de Sistema, Psicología, Tecnología Médica, Obstetricia, y Medicina Humana.
- UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO DE LAMBAYEQUE: 2000- ACTUALIDAD Docente de las Asignaturas de Estadística y Probabilidad, Cálculo de Probabilidades, Inferencia Estadística, Investigación de Operaciones, Biometría, de las escuela profesionales de Estadística, Matemática, Ingeniería de Computación, Ingeniería electrónica, ingeniería de Sistemas, enfermería,

ESTUDIOS SUPERIORES:

- Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Licenciado en Estadística.
- Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Maestría en Ciencias con mención en computación e informática.
- Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Licenciado en Educación especialidad de matemáticas y computación.
- Universidad Privada César Vallejo, Doctor en Educación.

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada Poco adecuada ___ Inadecuada ___
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente Un poco ___ Nada ___
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos Algunos ___ Pocos ___ Ninguno ___
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente Un poco ___ Ninguno ___
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	ACTUAR	<input checked="" type="checkbox"/>			
2	PLANEAR	<input checked="" type="checkbox"/>			
3	HACER	<input checked="" type="checkbox"/>			
4	VERIFICAR	<input checked="" type="checkbox"/>			

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente Buena ___ Regular ___ Inadecuada ___

7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

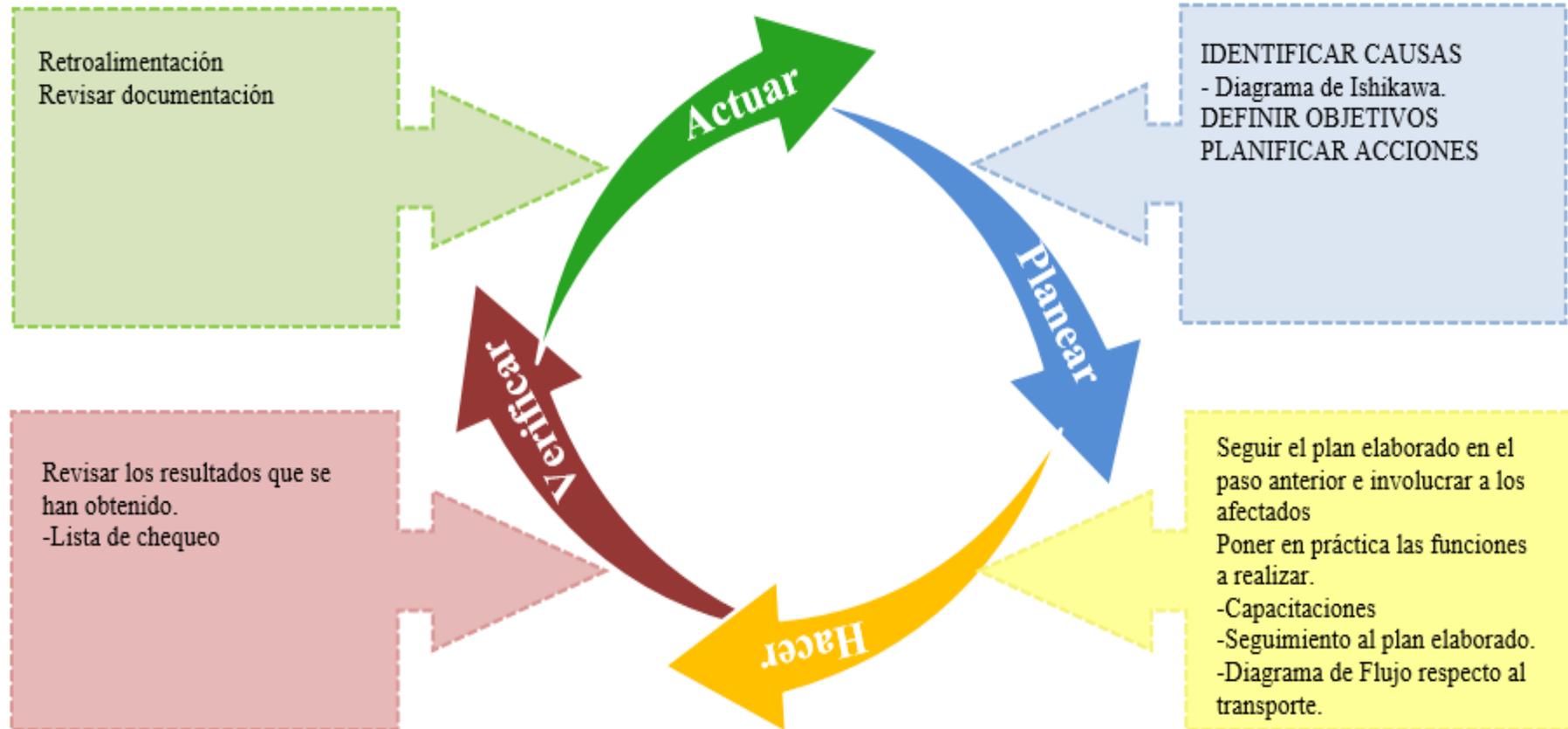
Los objetivos se encuentran establecidos de manera óptima, se sugiere que se logre hacer efectiva la propuesta en la entidad, de tal manera se logrará el objetivo trazado en la propuesta.



Dr. Acosta Piscayo Jorge Antonio
LICENCIADO EN ESTADISTICA
COESPE 51

Firma del entrevistado

Anexo 07
Detalles de la propuesta



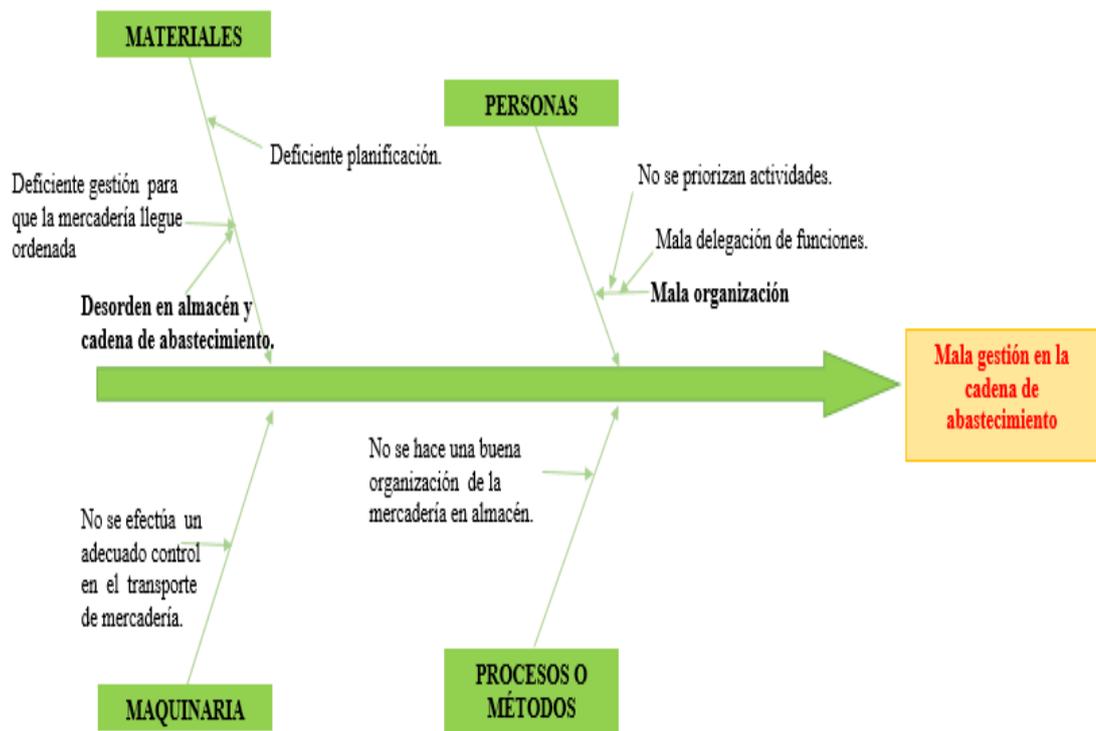
Fuente: Fases del círculo de Deming. Elaboración Propia.

Fase Planificar

La fase Planificar es analizaremos, en dónde y cómo se están identificando los procesos que se están llevando en la cadena de abastecimiento, en ésta fase se planificará la estructura organizacional, la cual nos asegura que existan los requeridos recursos humanos dentro de la empresa para cumplir las metas establecidas, la cual será lleva a cabo por los Jefes de cada área, ésta persona debe tener experiencia en el proceso que será controlado para poder hacer un correcto análisis.

Para enfocarse en los problemas de la cadena de abastecimiento, se utilizó el instrumento que se encuentra en el Anexo 02, el cual sirvió para el análisis de los procesos de la cadena de abastecimiento para identificar causas y efecto de la gestión, de los cuales los resultados fueron los siguientes:

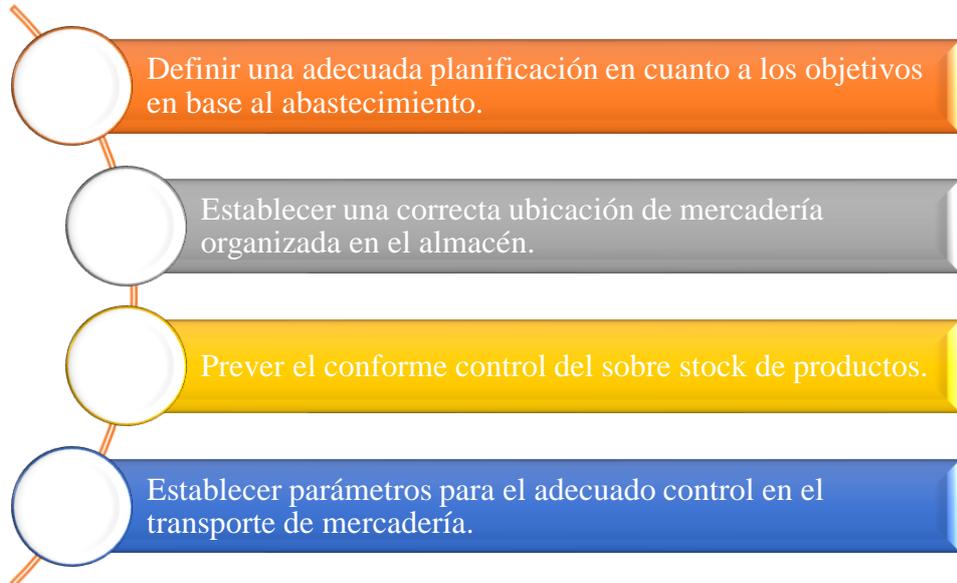
Paso 1:



Fuente: Diagrama de Ishikawa. Elaboración Propia.

Paso 2:

Definir objetivos



Paso 3:

Planificar acciones correctivas en base a los objetivos propuestos

- Organizar las funciones (realizar el cambio de precio diario, realizar la cartelería, etc.) de los colaboradores de acuerdo a la realidad actual de la tienda.
- Delegar funciones para el ordenamiento en almacén, que esté rotulado por categoría y fecha de vencimiento o temporada.
- Revisar quiebres y sobre stock de los productos comerciales.
- Gestión apropiada para que la mercadería llegue ordenada, en buen estado y en el tiempo.

Fase Hacer

Al elegir la solución, se debe hacer un plan detallado que explique cuál es el objetivo, dónde se implementará, cuánto tiempo llevará establecerlas, quién lo hará y cómo. En tal sentido, el procedimiento para el almacenamiento inicia cuando la mercadería se ha recibido adecuadamente, luego se distribuirá bien sea directamente a las zonas de despacho para lo que son pedidos urgentes o sino, se llevará a los distintos ambientes de almacenamiento de acuerdo a sus categorías.

Paso 4:

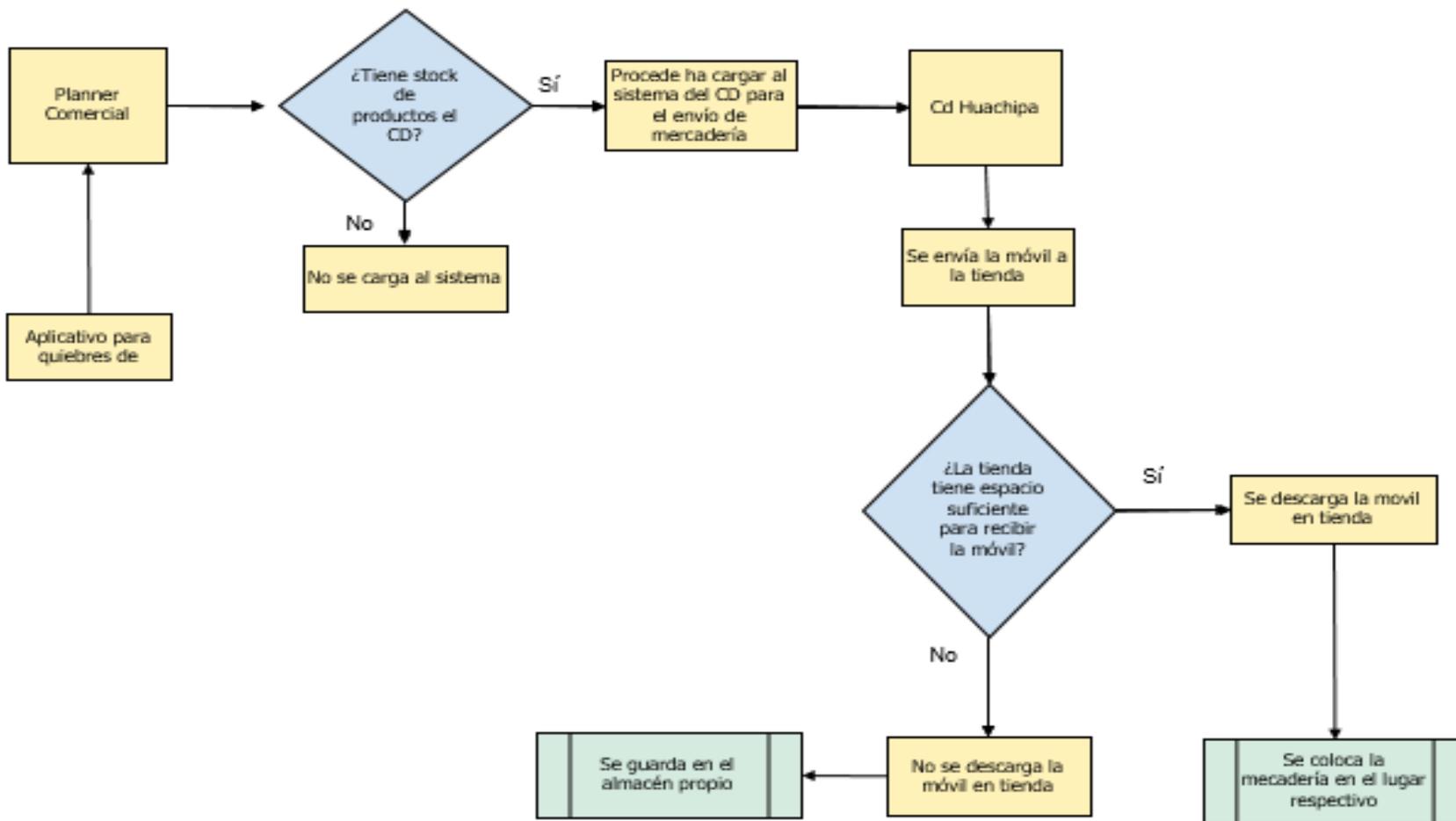
Implementar acciones de mejora

PLAN	ENCARGADO	ACCIÓN
Organizar las funciones	Colaborador	Cambio de precio. Implementar publicidad
	Colaborador	Implementar flejes a los productos que no lo tengan.
	Colaborador	Orden y limpieza en piso de ventas antes de apertura de tienda.
	Colaborador	Realizar la caminata de quiebres.
	Colaborador	Realizar el cíclico establecido.
	Colaborador	Revisar los pasillos desabastecidos y sacar la respectiva mercadería.
	Colaborador	Revisar la fecha de vencimiento de los productos.

PLAN	ENCARGADO	ACCIÓN
Funciones para el ordenamiento en almacén	Colaborador	Entregar las hojas de quiebres al encargado del orden de bodega de almacén y al encargado de la reposición de piso de ventas.
	Colaborador	Separar la mercadería que se encuentra en quiebres.
	Colaborador	Ordenar la mercadería por pasillos en su respectivo rack.
	Colaborador	Revisar la fecha de vencimiento de los productos.
	Colaborador	Rotular los palés de mercadería.
	OI	Realizar la limpieza respectiva.

PLAN	ENCARGADO	ACCIÓN
Revisar quiebres y sobre stock de los productos comerciales	Colaborador	Revisar el sobre stock de productos en almacén.
		Realizar los ajustes en el caso que la mercadería se encuentre sin stock.
	Jefe de Área	Corroborar que la información de quiebres y sobre stock sea la adecuada.
		Gestionar las promociones, para disminuir el sobre stock.
		Gestionar el aumento de carga de productos sin stock.

PLAN	ENCARGADO	ACCIÓN
Gestión apropiada para que la mercadería llegue ordenada, en buen estado y en el tiempo adecuado.	Encargado de Plataforma	Reportar al momento que llegue la mercadería, para su respectiva revisión.
	Colaborador	Revisar si la mercadería se encuentra en estado de quiebre para su reposición.
	Colaborador	Si la mercadería no tiene quiebre, ordenarla en almacén caso contrario sacarlo a piso de venta.
		Rotular el pallts con la fecha de ingreso.
	Jefe de Área	Coordinar con central en caso no llegue la mercadería solicitada.



Fuente: Propuesta de Diagrama de flujo de mercadería Planner – CD de la cadena de abastecimiento. Elaboración Propia

Fase Verificar

En ésta fase, se realizarán los cambios y soluciones elegidas en la anterior fase. La solución se pruebe primero en pequeña escala para así evaluar los resultados y hacer modificaciones si es necesario.

ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	
	SÍ	NO
Cambio de precio.		
Implementar publicidad		
Implementar flejes a los productos que no lo tengan.		
Orden y limpieza en piso de ventas antes de apertura de tienda.		
Realizar la caminata de quiebres.		
Realizar el cíclico establecido.		
Revisar los pasillos desabastecidos y sacar la respectiva mercadería.		
Revisar la fecha de vencimiento de los productos.		
Entregar las hojas de quiebres al encargado del orden de bodega de almacén y al encargado de la reposición de piso de ventas.		
Separar la mercadería que se encuentra en quiebres.		
Ordenar la mercadería por pasillos en su respectivo rack.		
Revisar la fecha de vencimiento de los productos.		
Rotular los palés de mercadería.		
Realizar la limpieza respectiva.		
Revisar el sobre stock de productos en almacén.		
Realizar los ajustes en el caso que la mercadería se encuentre sin stock.		
Corroborar que la información de quiebres y sobre stock sea la adecuada.		
Gestionar las promociones, para disminuir el sobre stock.		
Gestionar el aumento de carga de productos sin stock.		
Reportar al momento que llegue la mercadería, para su respectiva revisión.		
Revisar si la mercadería se encuentra en estado de quiebre para su reposición.		
Si la mercadería no tiene quiebre, ordenarla en almacén caso contrario sacarlo a piso de venta.		
Rotular el pallts con la fecha de ingreso.		
Coordinar con central en caso no llegue la mercadería solicitada.		

Fase Actuar

Se deben comparar los resultados obtenidos antes de aplicar la solución con los nuevos resultados para establecer si los cambios fueron efectivos. Para este efecto se puede utilizar nuevamente la hoja de control para tener una comparación exacta de ambos resultados.

