



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Layout como estrategia para mejorar el proceso de packing
en hiperbodega Precio Uno en Moyobamba 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Rodriguez Silva, Violeta Isabel (orcid.org/0000-0003-4200-810X)

ASESORA:

Mg. Chavez Rivas, Patricia Ivonne (orcid.org/0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

MOYOBAMBA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre, mujer trabajadora y sabía que me llena de su apoyo y que sin ella no hubiese podido ser posible culminar el mismo. Así mismo, a mis dos pequeños hijos, que son motor y motivo de mi vida para seguir luchando y escalando en este arduo camino profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad César Vallejo y a mis Docentes, por el asesoramiento y el apoyo brindado para poder realizar el presente trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - MOYOBAMBA, asesor de Tesis titulada: "Layout como estrategia para mejorar el proceso de packing en Hiperbodega Precio Uno en Moyobamba 2023", cuyo autor es RODRIGUEZ SILVA VIOLETA ISABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

MOYOBAMBA, 27 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PATRICIA IVONNE CHAVEZ RIVAS DNI: 40663704 ORCID: 0000-0003-4993-6021	Firmado electrónicamente por: CRIVASPI el 27-11- 2023 10:07:25

Código documento Trilce: TRI - 0666610

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RODRIGUEZ SILVA VIOLETA ISABEL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - MOYOBAMBA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Layout como estrategia para mejorar el proceso de packing en Hiperbodega Precio Uno en Moyobamba 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VIOLETA ISABEL RODRIGUEZ SILVA DNI: 45261628 ORCID: 0000-0003-4200-810X	Firmado electrónicamente por: VRODRIGUEZSI el 27- 11-2023 10:27:33

Código documento Trilce: TRI - 0666611

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDA DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población y muestra	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	31
ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Alfa de Cronbach Layout.....	60
Tabla 2 Alfa de Cronbach Proceso de packing	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema del diseño propositivo	10
Figura 2 Dimensión: Eficiencia	17
Figura 3 Dimensión: Capacitación y habilidades	17
Figura 4 Dimensión: Comunicación y colaboración	18
Figura 5 Dimensión: Condiciones de trabajo	18
Figura 6 Variable: Proceso de packing	19
Figura 7 Dimensión: Diseño y distribución.....	20
Figura 8 Dimensión: Ergonomía y accesibilidad	20
Figura 9 Dimensión: Mejores propuestas	21
Figura 10 Dimensión: Implementación de cambios	21
Figura 11 Variable: Layout	22

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general proponer layout como estrategia para mejorar el proceso de packing en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, hipotético – deductivo, de tipo descriptiva – propositiva, con un diseño no experimental y con un corte transversal. La población estuvo conformada por 80 trabajadores y la muestra por 70 trabajadores a través del de tipo de muestreo aleatorio simple. Para la recolección de los datos se utilizaron 16 ítems para la variable de Layout y 16 ítems para la variable de Proceso de packing mediante la técnica de la encuesta y el cuestionario como herramienta. De todas las respuestas obtenidas, se consideró que el 59% considera el layout en un nivel medio, el 34% en un nivel alto y el 7% en un nivel bajo, así mismo, el 67% considera el proceso de packing en un nivel medio y el 33% en un nivel alto. Además, se logró proponer la estrategia de layout con el fin de mejorar el proceso de packing mediante el diseño de estrategias con el fin de mejorar la efectividad y flujos de tiempo en la organización.

Palabras clave: Layout, Proceso de packing, estrategia.

ABSTRACT

The general objective of the research was to propose layout as a strategy to improve the packing process at the Hiperbodega Precio Uno Moyobamba in the year 2023. The methodology used was the applied one, with a quantitative, hypothetical - deductive, descriptive - propositional approach, with a non-experimental design with a cross section. The population was made up of 80 workers and the sample was made up of 70 workers through simple random sampling. To collect the data, 16 items were used for the Layout variable and 16 items for the Packing Process variable using the survey technique and the questionnaire as a tool. Of all the responses obtained, it was considered that 59% consider the layout at a medium level, 34% at a high level and 7% at a high level, likewise, 67% consider the packing process at a high level. medium and 33% at a high level. In addition, it was possible to propose a layout strategy in order to improve the packing process through the design of strategies in order to improve effectiveness and time flows in the organization.

Keywords: Layout, Packing process, strategy.

I. INTRODUCCIÓN

La industria de las hiperbodegas mayoristas forma parte de un papel muy importante en el plano de la economía actual. Uno de los factores más importantes del éxito de este rubro es la capacidad de organización de los espacios, el proceso en la secuencia logística y la disposición de sus productos; el impacto ha sido tan grande que según Statista (2021) el mercado mundial ha crecido en tres billones de dólares en relación a los dos millones y medio del año 2019.

Cheraghi et al. (2021) sostiene que una mala disposición de productos puede llegar a generar hasta un 12% de tiempo adicional en el que tardan los clientes en encontrar lo que realmente necesitan; esto a su vez reduce considerablemente la satisfacción de los consumidores. McKinsey & Company (2019) afirma que el 20% de los clientes que encuestó consideró abandonar un lugar en el cual no encuentren sus productos en el momento deseado ni en las cantidades deseadas, esto debido a que muchos de los consumidores de este tipo de empresas suelen ser personas con tiempo limitado y horarios ajustados para realizar las compras. La ANSM (2021) en un reporte anual informó que el 35% de las hiperbodegas centradas en el sector mayorista siempre ha tenido problemas con el área logísticas, específicamente en el tema de almacenamiento lo cual ha conllevado pérdidas económicas considerables. El mercado también se ha visto afectado por el crecimiento abarrotado de la tecnología en los últimos años secuelas de la pandemia, Deloitte (2020) afirma que el crecimiento electrónico se ha visto aumentado en un 24% sólo entre los años 2018 y 2020 considerando que cada vez más personas prefieren esta opción por motivos como el tiempo, rapidez de compra y facilidades de pago. El adaptarse al cambio y a las necesidades de nuevas demandas siempre ha sido un problema para la mayoría de empresas, Samson et al. (2018) afirma que al 45% de los encuestados en hiperbodega mayorista le gustaría ver cambios y variedad en los establecimientos y no solo lo mismos, adicional a ello, el mismo autor afirma que el 30% de los clientes

consideran “aglomerados” o “mal vistos” los pasillos de la mayoría de estos establecimientos.

Grewal et al. (2020) hace un incapié en la importancia saber manejar un layout adecuado ya que el optimizar esto junto a los procesos logísticos puede significar un incremento en las ventas de entre 5% a 7% lo cual traducido en un valor monetario representa entre 150 y 210 mil millones de dólares a nivel mundial sólo en este sector. Silva et al. (2018) resalta también la importancia de un layout bien organizado ya que lo asocia a la permanencia que puede tener un cliente dentro de un establecimiento, así como también a su nivel de satisfacción y el número de productos que pueda adquirir. El packing y su proceso siempre ha sido un desafío para este rubro, considerando el panorama actual, Basker et al. (2019) mediante el Journal of Operations Management afirmó que en casi el 18% de hiperbodegas del sector mayorista existe como un problema común la rotación de inventario, esto a raíz de una inexistente planificación al momento de ejecutar estos procesos.

Si se consideran temas ambientales, La Organización Mundial de Salud (2019) considera el crecimiento como un problema ya que a nivel mundial el sector representa el 9% de los desechos anuales. Cifuentes (2021) afirman que el crecimiento del almacenaje en estos mercados puede incrementar el consumo de energía de entre un 8% y 10% acelerando el proceso del efecto invernadero a nivel mundial. La aceleración tecnológica también ha sido partícipe del efecto positivo o negativo en este sector, Bain & Company (2020) afirma que este sector ha hecho inversiones en estos dos últimos años en inteligencia artificial y tecnologías de automatización que permita realizar procesos que en los trabajadores convencionales podría ocasionar fatiga, esto con el fin también de preservar la salud mental.

Para la investigación se planteó como problema general: ¿Cómo el layout como estrategia mejora el proceso de packing en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023? Y como problemas específicos: a) ¿Cuál es el proceso de packing en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023? b) ¿Cuál es el diagnóstico del layout como estrategia en la Hiperbodega

Precio Uno Moyobamba en el año 2023? Y c) ¿De qué manera el diseño de estrategias de layout mejoran el proceso de packing en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023?

Como justificación práctica la investigación tuvo como fin dar una propuesta que permita mejorar un problema real y latente con el fin de mejorar los procesos de la organización; a partir de este diseño se pueden tomar decisiones a largo plazo que permita mejorar a la organización. Como parte de la justificación teórica, el estudio aportó nuevos conocimientos a ambas variables y así mismo un nuevo diseño que permita ser aplicado en un futuro o ser el punto de inicio de investigaciones adyacentes al tema. Metodológicamente se justifica en el uso de encuestas para realizar el diagnóstico actual de la organización, el seguimiento de un diseño científico en específico y en la sustentación de una propuesta que permita ser aplicada a futuro.

Así mismo, la investigación tuvo como objetivo general: Proponer layout como estrategia para mejorar el proceso de packing en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023 y como objetivos específicos: a) Analizar el proceso de packing en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023 b) Diagnosticar layout como estrategia en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023, y c) Diseñar estrategias de layout para mejorar el proceso de packing en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023

Finalmente se planteó la hipótesis de investigación teniendo en cuenta que el layout como estrategia mejora el proceso de packing en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de una investigación es fundamental contar con un conjunto de datos que puedan corroborar o sustentar nuestra investigación, por ello se citan antecedentes de documentos similares al presente. En el ámbito internacional, Brown y Lockhart (2018) en una investigación cuasi experimental cuantitativa aplicada a una muestra de 50 trabajadores en una planta de producción pudo llegar a la conclusión de que el factor ergonómico es fundamental dentro del proceso del packing ya que pudo mejorar en un 15% en la eficiencia del mismo.

Además de ello, se pudo encontrar que se redujo en un 30% los errores del empaque al pasar por un grupo experimental con la nueva propuesta que se estuvieron manejados estos grupos y grupos de control como tal para evaluar los efectos luego de aplicar la propuesta

Kowalski y Novak (2020) en una investigación aplicada cuantitativa aplicada a una muestra de 30 trabajadores en una empresa de manufacturas enfocados a temas de packing pudo llegar a las siguientes conclusiones:

La implementación de tecnología digital durante todo el proceso de packing de manera manual surgió efecto ya que se redujo el 25% en lo que respecta a los factores de tiempo. Además, luego de la aplicación de principios de ergonomía dentro del proceso de packing, se pudo corroborar una mejora en al menos un 20% en la calidad del empaque en relación a distribución.

Nguyen y Matsumoto (2019) en su investigación cuasi experimental cuantitativa aplicada a una muestra de 60 trabajadores en una empresa de manufactura en la línea específicamente de producción pudieron llegar a las siguientes conclusiones:

Luego de que se realizó la modificación del layout en el diseño de trabajo por uno mejor optimizado, se logró hasta un 18% de mejora en la eficiencia del proceso que conlleva el empaque.

Al aplicarse una optimización en los tiempos de ciclos también se logró una reducción en un 22% en los tiempos de ciclo. Adicional a ello, se buscó en la empresa priorizar el tema de salud y evitar las fatigas físicas de los

trabajadores, por ello también se reportó una reducción del 35% en las quejas relacionados a problemas musco-esqueléticos

Santos y Oliveira (2021) en su investigación longitudinal aplicado y cuantitativo ejecutada a una muestra de 80 trabajadores en una empresa dedicada a la distribución minorista pudo pudieron concluir que:

Al implementar programas de capacitación, se vio beneficiada la organización ya que en el estudio de seguimiento reportó que hubo una mejora del 14% en la eficiencia del empaquetado. Adicional a ello, también se concluyó que se redujeron en un 20% los errores al momento del proceso del empaquetado en la línea de producción. Dentro de la investigación se tomaron variables como salud mental y trabajo en equipo, por ello, al aplicar los cambios se reportó un aumento en el 30% de la satisfacción de los trabajadores en relación a sus habilidades y en la colaboración al sentirse parte de la empresa.

En el ámbito nacional, Torres y Mendoza (2019) realizaron una investigación de estudio de casos y situacional enfocado a una investigación cuantitativa y descriptiva aplicado a una muestra de 80 empleados en una empresa de productos alimenticios en Perú pudo concluir que:

Se pudo identificar que en el proceso actual y convencional, la eficiencia del empaquetado era de solo el 68% considerando procesos convencionales que solían aplicar en el día a día.

Una vez aplicada las propuestas de mejoras, se pudo comprobar que la eficiencia aumentó a un 87%, representando así un crecimiento del 19% durante todo el proceso, esto a su vez representó índices de mejora en la satisfacción del trabajador.

Paredes y Navarro (2021) en su investigación cuasi experimental mediante un grupo experimental y de tipo cuantitativa aplicada, la cual fue aplicada a una muestra de 70 trabajadores en una empresa de embalajes del Perú pudo concluir que:

Se pudo observar un aumento en el 12% de la productividad de los trabajadores luego de una capacitación en la cual se aplicaron los cambios

solamente al grupo experimental y se constató la diferencia con el grupo de control

La ergonomía fue uno de los puntos importantes en esta investigación, por ello se fijaron lineamientos en donde se evalúa la salud física del trabajador, de esta forma, se reportó un 30% de reducción en la fatiga muscular e incidentes relacionados a transitorios físicos en el grupo experimental

Gutiérrez y Morales (2018) en su investigación descriptiva correlación al cuantitativa aplicada a una muestra de 150 trabajadores en una empresa de textilería peruana pudo llegar a las siguientes conclusiones:

Luego de la aplicación de nuevos procesos de packing se identificó una mejora del 28% en la satisfacción del cliente en relación a los tiempos de espera y la calidad del empaque. Así también, al aplicar la capacitación y un rediseño dentro del área se logró una disminución de errores en un 22%.

El tiempo promedio de empaque se redujo considerablemente en un 35% luego de las mejores, así mismo, los empleados también se vieron beneficiados ya que se sintieron más contentos al reportar un aumento del 18% en la satisfacción luego de la implementación del nuevo proceso.

Silva y Vargas (2019) en su investigación descriptiva cuantitativa aplicada a una muestra de 100 trabajadores dentro de una empresa de productos farmacéuticos pudo llegar a la siguiente conclusión:

Se determinó que uno de los factores más importantes dentro de los procesos de packing es la comunicación, los trabajadores determinaron que el 75% de esta es efectiva obteniendo un valor de 4.2 en una escala de 5 luego de una encuesta.

Se reportó una reducción del 17% de errores en el área de packing gracias a la ayuda de la implementación de estrategias de comunicación y colaboración, así mismo, también se reportó en un aumento del 20% en la satisfacción laboral en la etapa de control.

Como bases teóricas podemos plantearnos el hecho del estudio de las variables en cuestión, López y Pérez (2020) comentan que el packing es un

proceso muy amplio que incluye factores como diseño de materiales, componentes en relación al producto y que claro, tiene un fin, como uno de los principales el de contener, proteger, manipular transportar todo lo que está dentro.

Por otro lado, Zamudio (2019) plantea el fin del packing, la cual la define como una forma más allegada a la ergonomía, así mismo, manifiesta que el proceso de packing también depende de la tecnología y de planes automatizados que estos pueden tener; frente a esto podemos indagar que el packing es un conjunto de pasos que deben ser evaluados de principio a fin ya que se busca optimizar cada parte del mismo. Rodríguez et al. (2018) por su parte sostienen que el fin del packing, el cual es un enfoque sistematizado el cual tiene un único propósito y fin que es llegar al cliente o consumidor final, en relación a los costos Fernández y Gonzalez (2020) comentan que el packing tiene otro propósito, ya que afirman que todas las técnicas que se vean usadas y complementadas en este proceso de packing repercutirán directamente en los gastos logísticos, eficiencia operativa e inclusive dentro de la cadena de suministros.

En cuanto a la evolución, el packing ha sido cambiado y perfeccionando con el pasar del tiempo, sin embargo, Moreno y Navarro (2019) sostienen que las demandas de los clientes se han incrementado en cuanto a producción por lo cual es necesario el planteamiento de nuevas estrategias, así mismo Ortega y Torres (2020) hacen hincapié precisamente en innovaciones de diseño que se encuentren apegados al entorno actual y a los constantes gustos cambiantes de los clientes del siglo actual

En cuanto a las dimensiones de las variables, Gutiérrez y Sánchez (2019) definen eficiencia como la capacidad de poder realizar el packing de una manera más rápida y efectiva, así mismo lo relacionan con el tiempo y mínimo de errores ya que consideran que esta es mejor si se minimizan costos.

Salazar et al. (2021) define capacitación y habilidades como una actividad para mejorar la formación en el proceso de dicha actividad con el fin de hacerlo cada más eficiente, por otro lado, el mismo autor también nos habla

de comunicación como una pieza clave durante el proceso ya que sin ello existe descoordinación y aumento de errores. Por último, Moreno y Navarro (2019) sostienen que las condiciones de trabajo son fundamentales en este proceso ya que los errores se pueden ver incrementados en un lugar con factores de riesgo psicosociales altos.

Respecto a la dimensión layout, muchos autores afirman su posición en la importancia de definir bien la variable, Silva y Martines (2018) lo definen como el diseño y la disponibilidad física en un espacio de trabajo, como el caso del packing, esta estrategia comúnmente utilizada con el fin de mejorar costos, procesos y tiempo en algo ya existente y actual; adicional a esto también sostienen que el layout puede adaptarse según el requerimiento, existiendo el layout por procesos, por productos o el layout flexible, esto siempre dependiendo de la empresa.

Oliveira y Santos (2019) por otro lado hablan del fin del layout, recalcan la importancia haciendo alusión la eficiencia, calidad y seguridad que puede brindar esto al desarrollarlo de manera adecuada, Agregado a ello, Moreno y Valenzuela (2020) sostienen que el fin del layout es optimizar los flujos de trabajo considerando factores como ergonomía, sostenibilidad e inclusive adaptabilidad.

En cuanto a las dimensiones de la variable, Jain y Garg (2018) define el diseño y distribución como la organización adecuada de los equipos de trabajo con el fin de lograr flujos efectivos para optimizar el proceso, Martines y Carvalho (2019) agregan que un flujo efectivo puede significar mejor rentabilidad para la empresa. Lee y Kim (2019) señalan la ergonomía y accesibilidad como factor fundamental en el diseño del layout, así mismo consideran que esto gestiona un lugar seguro y cómodo de trabajo para que los empleados se encuentren más satisfechos. Perera y Costa (2020) señalan que el proponer mejoras y ser parte de ellas ayudan a que los trabajadores puedan ser más productivos y mejores para la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada ya que se basa en dar una propuesta orientada a la solución de un problema en específico, Hernández et al. (2019) menciona que las investigaciones de tipo básica tienen como fin dar solución a un problema social que emerge antes de una hipótesis de investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo ya que ocupó instrumentos de estudio para poder hacer un análisis respecto al tema. Creswell y Creswell (2018) menciona que los enfoques cuantitativos implican la recolección de datos numéricos que permitan evaluar relaciones a partir de una causa a partir de una muestra estudiada.

El método abordado en la investigación fue el hipotético deductivo ya que busca explicar o dar solución a un problema a partir de una hipótesis planteada previamente. Babbie (2020) menciona que los métodos hipotéticos deductivos se basan en crear hipótesis y recopilar datos para poder realizar la corroboración de las mismas a través de métodos estadísticos.

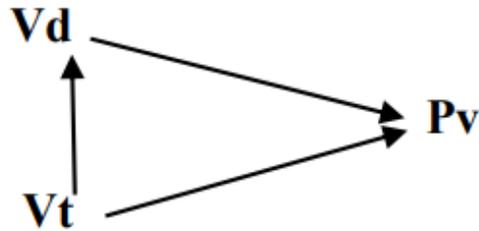
Se utilizó un nivel descriptivo propositivo en la investigación ya que se buscó dar una propuesta de mejora al problema. Sekaran y Bougie (2019) menciona que los métodos propositivos buscan generar propuestas de solución prácticas para los problemas en un área específica.

El diseño usado es el no experimental y de corte transversal ya que no se busca modificar sujetos de estudio para realizar pruebas y la investigación se realizó en un momento determinado del tiempo. Creswell y Creswell (2018) nuevamente definen ello como un momento específico de tiempo donde no se manipulan los datos por conveniencia del investigador.

El esquema gráfico utilizado es el siguiente:

Figura 1

Esquema del diseño propositivo



Donde:

Vt: Layout

Vd: Proceso de packing

Pv: Propuesta

3.2 Variables y operacionalización

La investigación estudió las variables layout (vt) y proceso de packing (vd) en el lugar de estudio, a continuación, se establece la definición conceptual y la definición operacional de las mismas, así mismo son mostradas las dimensiones con sus indicadores.

Variable 1: Layout

Definición conceptual:

Fisher y Fisher (2019) definen el layout como la disposición física y la capacidad de organización espacial de los elementos, lugares o insumos dentro de un lugar designado, esto con el fin de optimizar características como la experiencia del cliente o el flujo de actividades.

Definición operacional:

La variable layout será abordada en la investigación bajo cuatro dimensiones, (1) diseño y distribución, (2) ergonomía y accesibilidad, (3) mejoras propuestas e (4) implementación de cambios los cuales son

analizados con la ayuda de 8 indicadores y 16 ítems medidos con la ayuda de una escala de Likert.

Dimensión 1: Diseño y distribución

Kotler et al. (2018) definen esta dimensión como la planificación y disposición estratégica de todos los recursos dentro de un espacio físico determinado, esto a su vez implican factores como determinar la ubicación de los productos, ubicación de pasillos, estanterías, zonas de pago e inclusive zonas encargadas del packing

Dimensión 2: Ergonomía y accesibilidad

Pheasant y Haslegrave (2018) definen esta dimensión como la capacidad para diseñar un espacio en específico con el fin de que este pueda ser accesible para clientes y empleados, cómodos para el alcance y seguros siguiendo algunas medidas, todos estos factores son establecidos con la ayuda de lineamientos como altura, ancho o acceso.

Dimensión 3: Mejoras propuestas:

Clegg (2020) menciona que las mejoras propuestas son sugeridas con el fin de optimizar el proceso de packing o el layout dentro de la hiperbodega, esto puede incluir la redistribución de algunas zonas, la organización de los pasillos, usos de tecnologías de automatización o sistemas que ayuden a mejorar el flujo de ventas.

Dimensión 4: Implementación de cambios

Pritchard y PMP (2021) hablan de esta dimensión como la capacidad que tiene la organización para adaptarse a lineamientos nuevos y a modificaciones que permitan la mejora de la organización, uno de los impedimentos más grandes de este proceso es el rechazo al cambio que suelen tener algunas empresas con su clima organizacional.

Variable 2: Proceso de packing

Definición conceptual:

Chaudhary et al. (2018) define el proceso de packing como el conjunto de pasos que demandan organizar productos y colocarlos

dentro de un lugar en específico con el fin de otorgar protección en otros procesos como transporte, almacenamiento y distribución

Definición operacional:

La variable proceso de packing será abordada mediante cuatro dimensiones, (1) Eficiencia, (2) capacitación y habilidades, (3) comunicación y colaboración y (4) condiciones de trabajo las cuales serán analizadas mediante el uso de 8 indicadores y 16 ítems evaluados por escala de Likert.

Dimensión 1: Eficiencia

Amstrong y Taylor (2019) definen eficiencia como la capacidad que tiene una organización para realizar tareas de forma rápida y con mucha efectividad, considerando el uso mínimo de recursos con el fin de maximizar la productividad, dentro de la variable, es la capacidad de realizar el packing de forma ágil y sin demoras.

Dimensión 2: Capacitación y habilidades

Noe et al. (2020) define la dimensión capacitación y habilidades como la capacidad para brindar información nueva a los empleados respecto al proceso de packing con el fin de fortalecer las capacidades de ellos mismos y mejorar la productividad en el flujo de ventas.

Dimensión 3: Comunicación y colaboración

Robbins y Judge (2019) definen la comunicación y colaboración como parte fundamental de la empresa ya que alimenta la interacción eficiente entre los empleados de una organización y la disposición que tienen para así poder trabajar en equipo, esto se considera teniendo en cuenta el tipo de comunicación que se da utilizando solo información relevante.

Dimensión 4: Condiciones de trabajo

Bakker et al. (2018) define esta dimensión como en el entorno físico en el cual se desarrolla un trabajador, considerando factores de riesgos psicosociales y todo lo que podría afectar en su rendimiento y el flujo de trabajo del packing.

3.3 Población y muestra

3.3.1. Población

Hernández et al. (2019) comenta que la población es un conjunto de elementos o individuos que tienen en común alguna característica o atributo que puedan tener en común. En esta investigación, la población se ve representada por 80 trabajadores.

Por inclusión se consideraron a todos los trabajadores del lugar de estudio sin importar a que departamento pertenecen o en que turno se encuentren. **Por exclusión** no se consideraron a los trabajadores que se han retirado del centro de trabajo, renunciado, se encuentren de vacaciones o en permiso médico. Polit y Beck (2021) mencionan que los criterios de inclusión y exclusión son aquellas condiciones, requisitos o características que pueden dejarte dentro o fuera de un estudio de investigación; estos criterios pueden ser médicos, condiciones específicas o factores ajenos al individuo en ese momento.

3.3.2. Muestra

Leedy y Ormrod (2021) mencionan que la muestra es una parte pequeña de la población, lo que busca es tratar de describir a todos los individuos a partir de un grupo pequeño, esta se suele definir mediante un tipo de muestreo o fórmula. En esta investigación, la muestra está conformada por 70 trabajadores.

3.3.3. Muestreo

Babbie (2019) define que el muestreo es un proceso en donde se selecciona una muestra representativa de una población, esto con el fin de poder estudiar un fenómeno y obtener información. En esta investigación, el muestreo es el probabilístico ya que todos los individuos en la población tienen la opción de ser elegidos.

3.3.4. Unidad de análisis

Neuman (2018) define la unidad de análisis como el elemento específico el cual se va a estudiar en la investigación, es la fuente de información de la cual se obtendrá la información. En el presente estudio, la unidad de análisis es un trabajador de la empresa a investigar.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada en la presente investigación es la encuesta, Fowler (2021) define la encuesta como un método para poder recopilar información mediante un conjunto de preguntas estandarizadas especialmente dirigidas a un grupo de individuos. Las encuestas ayudan a recoger datos representativos acerca de actitudes, comportamientos, opiniones y otras características.

El instrumento utilizado en la investigación es el cuestionario, el cual contó con uno por cada variable. Dilman et al. (2021) menciona que los cuestionarios son instrumentos que cuentan con un conjunto de preguntas estandarizadas y estructuradas que tienen como fin recoger información, estas preguntas pueden tener respuestas de opción múltiple, de escala o de respuesta abierta.

La investigación usó dos encuestas de 16 ítems cada una, haciendo un total de 32. Todos los ítems son medidos con una escala de Likert y una valoración ordinal la cual se representa como (5) siempre, (4) casi siempre, (3) a veces, (2) casi nunca y (1) nunca. Dichas respuestas fueron plasmadas con el fin de estudiar las variables y poder medirlas mediante estadística descriptiva.

DeVellis (2018) menciona que la validez de juicio de expertos es un enfoque en la que personas especializadas miden la relevancia de ítems en una encuesta usando una escala y a partir de la experiencia de los mismos. La validez de los instrumentos de investigación se realizó mediante juicio de expertos en la cual se consideraron medidas como la

coherencia, relevancia y claridad con valores del 1 como mínimo y 4 como máximo. Los resultados son mostrados en los anexos.

La confiabilidad del instrumento es medida gracias a una prueba piloto cuyos datos fueron procesados mediante el software SPSS 25. Hair et al. (2019) menciona que la prueba piloto es una prueba previa donde generalmente se evalúa la efectividad de los instrumentos utilizados, así mismo también se evalúan temas como la logística y el tipo de estudio, considerando si es adecuado o no. El proceso de confiabilidad es determinado mediante el estudio del Alfa de Cronbach, para la cual en este estudio es de 0,851 para la variable Layout y 0,880 para la variable proceso de packing. Pallant (2021) comenta que esta medida sirve para determinar la consistencia interna de un instrumento de investigación, sus valores oscilan entre 0 y 1, siendo 0 una consistencia nula y 1 una consistencia perfecta. Para esta medida es recomendable siempre tener un valor por encima de 0,7 para que sea considerado como bueno.

3.5 Procedimientos

En primera instancia, se solicitó el permiso para realizar la investigación en el lugar designado, luego, se procedió a elaborar el instrumento de investigación considerando ítems, indicadores y dimensiones. Posterior a ello, se consideró determinar la validez mediante el juicio de tres expertos junto al estudio de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach y una prueba piloto de 10 participantes. Una vez terminado y aprobado el proyecto por los órganos superiores de la universidad, se procede a realizar la encuesta principal y evaluar los datos por SPSS 25 para de esta forma constatar hipótesis, conclusiones y recomendaciones

3.6 Método de análisis de datos

Miles et al. (2020) menciona que el método de análisis de datos es un proceso exhaustivo en el cual se tiene como objetivo principal

descubrir patrones, tendencias o fenómenos respecto al problema de investigación planteado. A nivel descriptivo se utilizaron tablas bajo el modelo APA que permitan desarrollar conclusiones deductivas a partir de datos específicos y generalizado con el fin de describir fenómenos y el problema de investigación. Dentro del nivel inferencias, se usará un análisis correlacional mediante el mismo software que permita conocer el nivel y la significancia del mismo. Se realizará una prueba de normalidad que permita definir que tipo de datos tendremos y determinar que tipo de prueba estadística utilizar. Finalmente, con los datos obtenidos; podemos determinar el nivel de correlación y si la significancia es la esperada para rechazar o no la hipótesis planteada.

3.7 Aspectos éticos

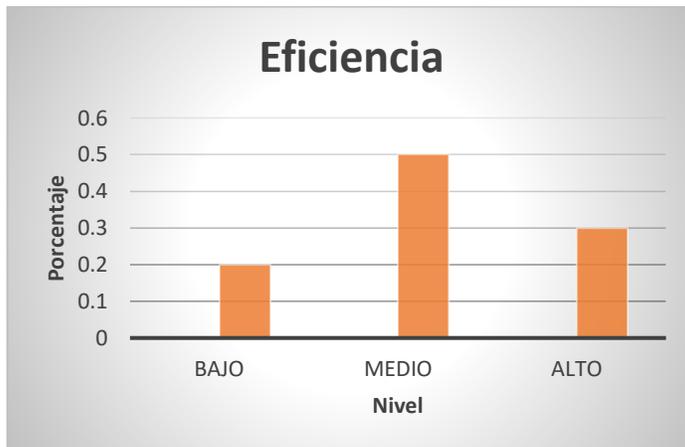
La presente investigación se encontró siempre bajo la supervisión del asesor encargado al plan de estudios. Cada párrafo es adecuadamente citado bajo la norma APA séptima edición y solo con autores de 5 años de antigüedad como máximo. Cada encuestado participó bajo un consentimiento informado en el cual se estipule el anonimato y el uso de la información exclusivamente con fines académicos, de no ser así, el investigador o investigadores asumen la responsabilidad de los hechos en su totalidad. Neuman (2021) menciona que los aspectos éticos son consideraciones morales que se toman en cuenta al momento de realizar la investigación con el fin de poder salvaguardar la integridad de todos.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Analizar el proceso de packing en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023

Figura 2

Dimensión: Eficiencia



Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 25 variable proceso de packing

Interpretación: El 50% de los encuestados consideró que el nivel de eficiencia es de medio, el 30% considera que el nivel es alto, mientras que el otro 20% considera que existe un nivel bajo.

Figura 3

Dimensión: Capacitación y habilidades



Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 25 variable proceso de packing

Interpretación: El 60% de los encuestados considera que el nivel de capacitación y habilidades es medio, el 33% considera que el nivel es alto, mientras que sólo el 7% considera que es bajo.

Figura 4

Dimensión: Comunicación y colaboración

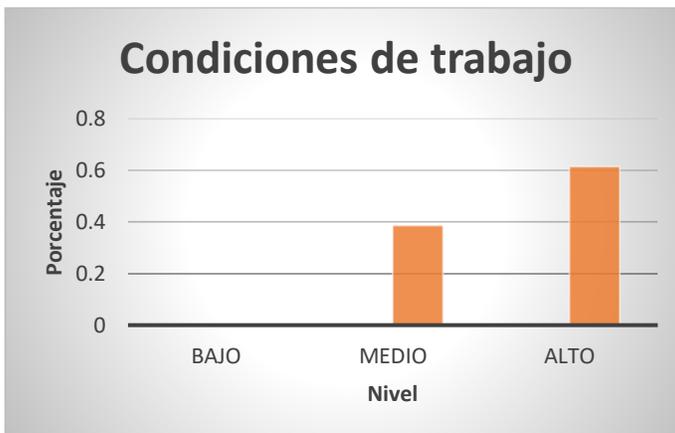


Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 25 variable proceso de packing

Interpretación: El 54% de los encuestados considera que el nivel de comunicación y colaboración es medio, el 40% considera que el nivel es alto y el 6% considera que el nivel es bajo.

Figura 5

Dimensión: Condiciones de trabajo

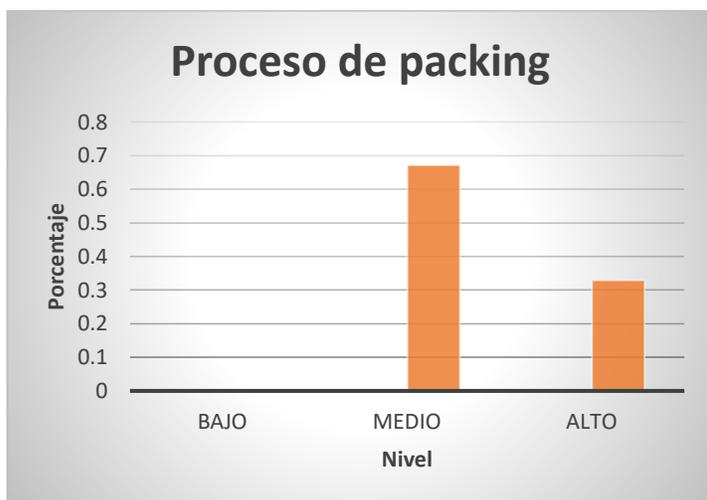


Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 25 variable proceso de packing

Interpretación: El 61% de los encuestados considera que el nivel de las condiciones de trabajo es alto, mientras que el 30% considera que el nivel de las condiciones es medio.

Figura 6

Variable: *Proceso de packing*



Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 25 variable proceso de packing

Interpretación: El 67% de los encuestados considera que el nivel del proceso de packing es medio, mientras que el 33% de ellos considera que el nivel de la variable es alto.

Objetivo específico 2: Diagnosticar layout como estrategia en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023.

Figura 7

Dimensión: Diseño y distribución

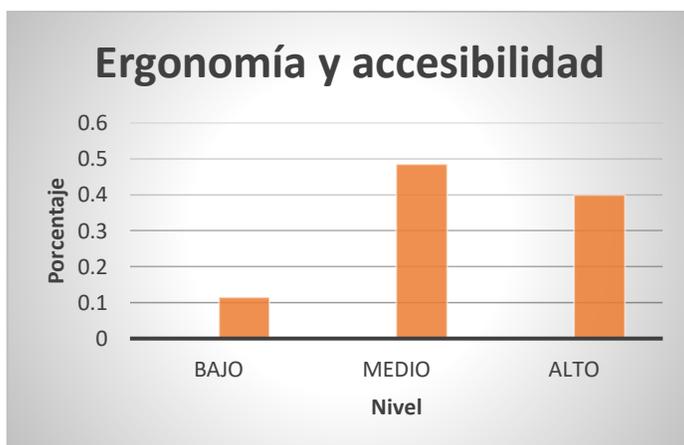


Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 25 variable layout

Interpretación: El 74% del grupo encuestado respondió que el nivel de diseño de distribución se encuentra en un nivel medio, mientras que el 26% de los encuestados respondió que se encuentra en un nivel alto.

Figura 8

Dimensión: Ergonomía y accesibilidad



Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 25 variable layout

Interpretación: El 49% del grupo encuestado respondió que el nivel de ergonomía y accesibilidad es medio, el 40% respondió que el nivel es alto y finalmente el 11% respondió que el nivel es bajo.

Figura 9

Dimensión: Mejores propuestas



Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 25 variable layout

Interpretación: El 43% de los encuestados respondió que el nivel de mejoras propuestas es bajo, el 34% respondió que el nivel es alto, mientras que el 23% respondió que el nivel es medio.

Figura 10

Dimensión: Implementación de cambios

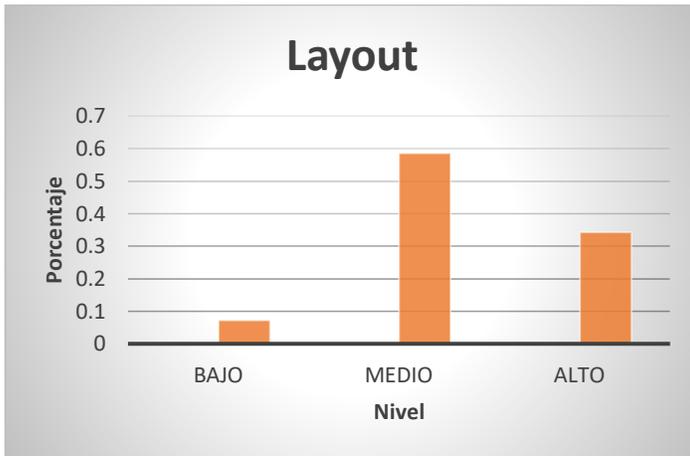


Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 25 variable layout

Interpretación: El 54% de los encuestados respondió que el nivel de implementación de cambios alto, mientras que el 46% respondió que el nivel es medio.

Figura 11

Variable: Layout



Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 25 variable layout

Interpretación: El 59% de los encuestados consideró que el nivel de layout es de nivel medio, el 34% consideró que es alto y finalmente el 7% consideró que existe un nivel de layout bajo.

V. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo específico “Analizar el proceso de packing en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023” se pueden observar datos más dispersos que en la anterior variable, en cuanto a eficiencia, el 50% consideró que está en un nivel medio, el 30% en un nivel alto y el 20% en un nivel bajo lo cual sugiere una percepción poco ambigua, así mismo, en la dimensión capacitación y habilidades, el 60% lo considera como media y el 33% como alta mostrando así una percepción positiva en todo el personal respecto a la dimensión. Además, también se observa que los encuestados reciben capacitación respecto al tema o temas afines al packing fortaleciendo así sus habilidades con el fin de brindar un mejor servicio. En cuanto a la comunicación y la colaboración, el 54% lo considera medio, el 40% alto y el 6% bajo lo cual indica que a comunicación es buena dentro del área de trabajo ya que en su gran mayoría muestra datos positivos, así mismo, los resultados denotan valores positivos también en la colaboración lo cual indica un trabajo en equipo adecuado e ideal para el fortalecimiento de un buen clima laboral. En relación a la dimensión percepción de las condiciones de trabajo, el 61% la considera en un nivel alto, el 30% en un nivel medio y el 9% restante en un nivel bajo lo cual da a entender un nivel adecuado ambiente al momento de realizar las actividades, así mismo, también se indica que el personal de trabajo cuenta con los implementos necesarios e idóneos para realizar sus actividades de la forma más efectiva. En términos generales, el 67% de los encuestados perciben el proceso de packing en un nivel medio y el 33% lo perciben en un nivel alto lo cual indica que si bien los encuestados tienen el conocimiento del proceso de packing, no sienten que se aplica en áreas que realmente lo necesitan o no se realiza de manera adecuada siguiendo procesos de controles de calidad que lo requieran; además, se puede percibir que las instalaciones e implementos son adecuados, pero que el flujo de trabajo como ubicación de máquinas o pasillos puede estar alargando el tiempo de trabajo.

Los resultados guardan relación con los resultados de Santos y Oliveira (2021) donde mencionan a las condiciones de trabajo como factor fundamental al proceso de packing y a la de Paredes y Navarro (2021) donde mencionan la capacitación en el proceso de reducción de errores como punto fundamental en el proceso de packing.

Adicional a ello, Silva y Vargas (2019) coinciden con esta investigación al resaltar la importancia de la comunicación y la colaboración en el proceso de packing donde se obtuvo un valor del 40% como un nivel alto. Los estudios guardan relación con el aporte teórico de Moreno y Valenzuela (2020) donde comentan que el proceso de packing debe formar parte del layout con el fin de optimizar los procesos y los tiempos. Finalmente, los hallazgos de Gutierrez y Morales (2018) también guardan relación con los resultados al percibir condiciones de trabajo altas del 61% en los encuestados de Hiperbodegas Precio Uno Moyobamba.

De esta forma, en el segundo objetivo específico “Diagnosticar layout como estrategia en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023” podemos observar que en su gran mayoría los encuestados perciben el layout en un nivel medio, específicamente en las áreas citadas en la propuesta, además, se encontró un resultado general del 74% de percepción en dicho nivel; de esta forma, específicamente en ergonomía y accesibilidad el 49% demostró un nivel medio y un 40% en nivel alto, sin embargo un 11% lo considera baja, si bien los resultados son antes de aplicar una mejora, los trabajadores de Hiperbodegas Precio Uno denotan que la ergonomía en sus procesos no es un tema prioritario, sin embargo, se puede mejorar, junto con la accesibilidad a los lugares de trabajo, frente a esto es preciso hacer mención a pasillos o lugares de trabajo mal distribuidos que puedan alentar todo el flujo de procesos del lugar. En cuanto a la medida de la dimensión llamada mejoras propuestas, el 34% de los encuestados lo considera alto y el 43% lo considera como bajo, respecto a los datos obtenidos en la dimensión, los empleados consideran que no existe una iniciativa para mejorar la situación actual de la empresa ya que se encuentran hace mucho sin una oportunidad de mejorar las cosas, por lo cual lo perciben como bajo. Por otro lado, el 54% de los encuestados considera que el nivel de la dimensión implementación de cambios es alto ya que se han notado cambios significativos en la disposición en las áreas donde se aplica layout íntegramente y además de esto, los cambios han sido beneficiosos en buena medida a contribuir con el layout. Finalmente, a rasgos generales, el 59% de los encuestados percibe el layout en un nivel medio, el 34% lo percibe en un nivel alto; mientras que el 7% lo percibe en un nivel bajo lo cual afirma que si bien los trabajadores tienen percepción del layout

dentro de su centro de trabajo, pueden aplicar estrategias menos elaboradas o empíricas para la distribución de sus productos. Los resultados guardan relación con los estudios de Brown y Lockhart (2018) y Kowaski y Novak (2020) en donde hacen hincapié en la ergonomía dentro del proceso de packing, en este estudio se encontró una mejora al aplicar un cambio en el layout, en el primero se obtuvo una mejora del 15% en cuanto a eficiencia y el segundo un 25% en relación al tiempo necesario para realizar todo el proceso. También se guarda relación con los estudios de Santos y Oliveira (2021), Paredes y Navarro (2021) y Gutiérrez y Morales (2018) donde se resalta la importancia de las capacitaciones y el rediseño en el layout; así mismo, estos últimos autores encontraron un 14% de aumento en la eficiencia del empaque y la reducción del 20% de errores al aplicar un programa de capacitaciones respecto al layout. Silva y Vargas (2019) finalmente también guardan relación con los resultados al demostrar una reducción del 17% en los errores al momento del packing al implementar un nuevo sistema de layout al que tenían anteriormente.

Los resultados guardan relación también con el planteamiento teórico de Zamudio (2019) quien menciona que el layout depende íntegramente de la ergonomía y de cómo estos se complementan entre así, además, argumenta el hecho de uso de tecnologías para reforzar los flujos de procesos en sí. Finalmente, los antecedentes respaldan los resultados demostrados en esta investigación y resaltan la importancia de la ergonomía, eficiencia, rediseño de procesos y ubicaciones dentro de layout.

En términos generales, los resultados guardan relación con los antecedentes de investigación destacando dimensiones como la ergonomía, capacitación, comunicación y las condiciones de trabajo como parte fundamental del proceso de packing.

VI. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general, se logró proponer una estrategia en base al layout que permita mejorar los procesos de packing en las áreas críticas como panadería y pastelería, pollo a la brasa y horneado de pan, esto ayudará a reducir los tiempos en el proceso en la cual se lleva a cabo cada operación y lograr una mayor efectividad y reducción de costos.
2. En relación al primer objetivo específico, el 67% de los trabajadores encuestados considera que el nivel del proceso de packing es medio, mientras que el 33% lo considera como alto, esto afirma que existe una base sólida en el área del proceso de packing, sin embargo, existen áreas de mejora como la eficiencia o el desarrollo de habilidades que podrían optimizar más el trabajo.
3. En relación al segundo objetivo específico, se encontró que el 59% de los trabajadores considera el nivel de layout como medio, el 34% lo considera como alto y el 7% lo considera como bajo, por lo cual se necesita una implementación de un mejor diseño de distribución que permitan cambiar a mediano y largo plazo; a su vez, estas mejoras pueden presentar futuras mejores estrategias a futuro en cuanto al layout.
4. En relación al tercer objetivo específico, se lograron diseñar estrategias como la reorganización de estanterías y mostradores, creación de zonas de degustación, mejora en la iluminación y señalización, optimización en áreas de preparación e implementación de encuestas de satisfacción que permitan ayudar en el proceso de mejora durante la aplicación de layout como parte del mejoramiento del packing.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar un sistema que optimice el diseño de distribución, priorizando la ergonomía y accesibilidad mediante planes de reubicación estratégica de productos y zonas.
2. Se recomienda establecer programas de fortalecimiento de capacidades para el área de packing, incluyendo técnicas eficientes de embalaje y actualización en el manejo de equipos.
3. Se recomienda implementar sistemas de comunicación efectivos, como softwares, en áreas críticas como logística, packing y atención al cliente.
4. Se recomienda mejorar las condiciones de trabajo, estandarizando zonas con requisitos mínimos de habitabilidad y aplicando un sistema de mejora continua para reducir factores de riesgo psicosociales.

VIII. PROPUESTA

Título: Propuesta de un Esquema de Layout como estrategia para mejorar el proceso de packing en Hiperbodega Precio Uno en Moyobamba 2023

8.1. Presentación.

En esta propuesta se describirá el esquema y también se dará a conocer de forma gráfica los cambios que se pueden lograr Atravez de un esquema layout organizado como estrategia para mejorar el sistema de packing en el área de pastelería, panadería y pollos a la brasa.

7Generalidades de la empresa

8.2. Breve reseña histórica

El Hiperbodega precio uno tuvo como primer local inaugurado el 13 de octubre del 2014 en la ciudad de Lima exactamente en Puente Piedra, y el 2020 así como en varias provincias de Perú también se inauguró en la ciudad de Moyobamba contando con 25 tiendas a nivel nacional.

8.3. Descripción

En este documento se presenta la descripción detallada de la propuesta en Hiperbodega Precio Uno Moyobamba para mejorar el layout centrándose en áreas específicas y funcionales del local como el área de panadería, el área de preparado de pollo a la brasa y pastelería. De esta forma se estipulan aspectos como la ubicación, el tamaño del establecimiento, pasillos, empleados y actividades por zonas.

8.4. Misión

La misión de Hiperbodega Precio Uno es brindar una experiencia de compra de calidad a través de la oferta de productos frescos, en buen estado y de buena calidad dentro de un ambiente idóneo, salubre y organizado cumpliendo así con las necesidades de todos los clientes.

8.5. Visión

La visión de Hiperbodega Precio Uno es ser reconocido como el mejor supermercado en la ciudad de Moyobamba destacando por factores como la excelencia en la presentación y calidad de productos, así mismo, se aspira a ser líderes en la innovación y eficiencia en el sector.

8.6. Justificación

Existe una necesidad y relevancia latente de llevar a cabo una propuesta en la mejora del layout de Hiperbodegas Precio Uno ya que se presentan datos y evidencias que respaldan este proyecto, como el flujo ineficiente actual, las estadísticas de ventas, la satisfacción de los clientes y la relación con los estándares en la industria

8.7. Objetivos

8.7.1. Objetivo general

Mejorar la eficiencia y experiencia del cliente en las áreas de panadería, preparado de pollo a la brasa y pastelería en Hiperbodega Precio Uno Moyobamba mediante la mejora del layout como estrategia

8.7.2. Objetivos específicos

- Reorganización la disposición de las estantería y mostradores en el área de panadería para que estas puedan tener mejor visibilidad y acceso
- Acoplar zonas de degustación para fomentar la compra en el área de pastelería
- Mejora de iluminación y señalización en las tres áreas con el fin de mejorar el atractivo
- Optimizar el espacio, las zonas y los tiempos de trabajo en el área de preparado de pollo a la brasa con el fin de mejorar la eficiencia operativa
- Implementar encuestas de satisfacción para obtener cambios a futuro.

8.8. Meta

Al implementar un nuevo modelo de layout se tiene como meta mejorar el acceso a los productos, el atractivo, la visibilidad y lograr un mayor volumen de ventas, así mismo se espera mejorar la satisfacción de los clientes al momento de la compra de los productos.

8.8.1. Modelo Esquema de Layout:

8.8.2. Diagrama de Flujo.

- Pastelería
- Panadería
- Pollos a la brasa

Se implemento en la siguiente Ubicación.

- La propuesta de mejora es un esquema mixto de Layout en donde el espacio se comparte con el área de pastelería, pollería y panadería de manera funcional:
 - ✓ Tablas/o Mesones
 - ✓ Lavaderos
 - ✓ Horno
 - ✓ Empaquetado
 - ✓ SS. HH
 - ✓ Cocina.
 - ✓ Stand Degustador (3 Unidades)
 - ✓ Mesas para Comer (3 Unidades)
 - ✓ Sillas
 - ✓ Caja Registradora de cobranza

8.8.3. Encuesta de satisfacción.

<https://forms.gle/xB5Aa5cZ9bhCUvb49>

REFERENCIAS

Armstrong, M., & Taylor, S. (2019). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.

Babbie, E. R. (2019). *The Practice of Social Research* (15th ed.). Cengage.

Babbie, E. R. (2020). *The Practice of Social Research* (15th ed.). Cengage Learning.

Bain & Company. (2020). Retail report: The future of retail is data-driven. <https://www.bain.com/insights/retail-report-the-future-of-retail-is-data-driven/>

Bakker, A. B., Daniels, K., & Leiter, M. P. (2018). *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. Psychology Press.

Basker, E., Foster, L., Klimek, S. D., & Van, H. (2019). Inventory management in general stores. *Journal of Operations Management*, 65(6), 533-549. <https://doi.org/10.1002/joom.1003>

Brown, L., & Lockhart, H. (2018). Evaluating the effects of ergonomic interventions on the efficiency of manual packing processes. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 24(1), 1-12.

Chaudhary, V., Kumar, D., & Kumar, P. (2018). Intelligent packing system for perishable goods. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 10(2), 1120-1126.

Cheraghi, S. M., Dadashi, E., & Golmohammadi, A. (2020). Store layout optimization using shoppers' movement data. *Sustainability*, 12(6), 2337. <https://doi.org/10.3390/su12062337>

Cifuentes, R., Cifuentes, M., & Martínez, L. (2021). Energy efficiency and food waste in supermarket layout: A critical review. *Resources, Conservation and Recycling*, 165, 105389. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2020.105389>

Clegg, B. A. (2020). *The SAGE Handbook of Team Dynamics*. SAGE Publications.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Deloitte. (2020). *Global retail trends 2020*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/consumer-industrial-products/gx-cip-global-retail-trends-2020.pdf>

DeVellis, R. F. (2017). *Scale Development: Theory and Applications* (4th ed.). SAGE Publications.

Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). *Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method* (4th ed.). Wiley.

Fernández, A., & González, M. (2020). Efectos del packing en la eficiencia logística y la sostenibilidad. *Revista de Investigación en Ciencias Empresariales y Logística*, 6(1), 30-45.

Fowler Jr., R. F. (2021). *Survey Research Methods* (6th ed.). SAGE Publications.

Grewal, D., Roggeveen, A. L., & Nordfält, J. (2020). The future of retailing. *Journal of Retailing*, 96(1), 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2020.01.001>

Gutiérrez, D., & Morales, M. (2018). Optimización del proceso de packing y su efecto en la satisfacción del cliente en una empresa textil peruana. *Revista de Investigación en Gestión y Operaciones*, 3(2), 45-60.

Gutiérrez, J., & Sánchez, M. (2019). Clasificación y función del packing en la cadena de suministro. *Revista de Investigación en Ingeniería y Gestión Logística*, 7(3), 70-85.

Hair, J. F., Wolfinbarger, M., Money, A. H., & Samouel, P. (2019). *Essentials of Business Research Methods* (3rd ed.). Routledge.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2019). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2019). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.

Jain, A., & Garg, S. (2018). Diseño y distribución del layout en el packing: una revisión de las tendencias y enfoques actuales. *International Journal of Industrial Engineering and Management*, 9(2), 89-102.

Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2018). *Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital*. Wiley.

Kowalski, J., & Novak, T. (2020). Optimizing the manual packing process with the use of digital technology and ergonomics. *International Journal of Industrial Engineering and Management*, 11(3), 185-193.

Lee, S., & Kim, J. (2020). Ergonomía y accesibilidad en el diseño de layout para la industria del packing: un enfoque centrado en el trabajador. *International Journal of Human Factors and Ergonomics*, 7(1), 34-50.

Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2021). *Practical Research: Planning and Design* (12th ed.). Pearson.

Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2021). *Practical Research: Planning and Design* (12th ed.). Pearson.

López, G., & Pérez, R. (2020). Packing en la cadena de suministro: un enfoque integrado. *Revista de Logística y Gestión de la Cadena de Suministro*, 8(2), 50-65.

Martins, R., & Carvalho, J. (2019). Mejores propuestas y implementación de cambios en el diseño de layout: un enfoque basado en la participación de los empleados. *Journal of Manufacturing Systems*, 53, 137-148.

McKinsey & Company. (2019). The future of retail: Redefining the retail customer experience. <https://www.mckinsey.com/>

Moreno, F., & Navarro, E. (2019). La evolución del packing en el contexto de la globalización y el comercio electrónico. *Revista Internacional de Comercio y Economía*, 8(1), 35-49.

Moreno, J., & Valenzuela, R. (2020). Layout y eficiencia en el proceso de packing: una revisión sistemática de la literatura. *Revista de Innovación y Desarrollo Empresarial*, 10(2), 30-47.

Neuman, W. L. (2018). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (8th ed.). Pearson.

Neuman, W. L. (2021). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (8th ed.). Pearson.

Nguyen, T. P., & Matsumoto, Y. (2019). Impact of workstation layout design on packing process efficiency and worker well-being. *Work: A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation*, 64(1), 91-101.

Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2020). *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage* (11th ed.). McGraw-Hill Education.

Oliveira, F., & Santos, M. (2019). Diseño y evaluación de layouts en el área de packing: un estudio de caso en la industria alimentaria. *Revista de Ingeniería y Tecnología de Alimentos*, 15(1), 42-55.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). Plastic waste management in the context of a circular economy. <https://www.who.int/publications/i/item/plastic-waste-management-in-the-context-of-a-circular-economy>

Ortega, L., & Torres, M. (2020). Innovaciones en el diseño y la funcionalidad del packing como herramienta estratégica en la cadena de suministro. *Revista de Innovación y Desarrollo Empresarial*, 10(2), 40-56.

Pallant, J. (2021). *SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using IBM SPSS (7th ed.)*. Open University Press.

Paredes, R., & Navarro, C. (2021). Impacto de la capacitación en ergonomía en el desempeño laboral en una industria de embalaje en Perú. *Revista de Ergonomía y Salud Ocupacional*, 8(1), 22-35.

Perera, L., & Costa, C. (2020). Diseño centrado en el trabajador en el área de packing: una revisión de los enfoques y métodos actuales. *Journal of Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 30(1), 2-14.

Pheasant, S., & Haslegrave, C. (2018). *Bodyspace: Anthropometry, Ergonomics and the Design of Work (4th ed.)*. CRC Press.

Pritchard, C., & PMP, S. (2021). *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling (13th ed.)*. Wiley.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Essentials of Organizational Behavior (14th ed.)*. Pearson.

Rodríguez, J., Martínez, P., & Herrera, L. (2018). Packing inteligente: innovaciones y desafíos en la cadena de suministro. *Revista de Innovación Tecnológica y Logística*, 5(2), 45-60.

Salazar, C., Paredes, J., & Méndez, R. (2021). Materiales de packing: impacto en la sostenibilidad y desafíos futuros. *Revista de Ciencias Ambientales y Recursos Naturales*, 9(1), 10-25.

Samson, A., Lang, B., & Smallman, C. (2018). Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 42, 67-78. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.01.013>

Santos, L. R., & Oliveira, R. M. (2021). Influence of training programs on packing process performance and employee satisfaction. *International Journal of Training and Development*, 25(2), 102-118.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (7th ed.). Wiley.

Silva, M. M., Giraldo, J. M. E., & Montanher, G. (2018). Store layout: A factor that influences consumer behavior in retail marketing. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 43, 168-175.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.03.015>

Silva, R., & Martins, L. (2018). Análisis y optimización de layouts en la industria del packing: un enfoque basado en simulación y optimización. *Revista de Investigación en Ingeniería Industrial*, 6(3), 120-134.

Silva, R., & Vargas, J. (2019). Evaluación de la eficiencia en la comunicación y colaboración en el área de packing de una empresa de productos farmacéuticos en Perú. *Revista Peruana de Investigación en Ciencias de la Salud*, 4(1), 30-41.

Statista. (2021). Global wholesale sales of supermarkets from 2018 to 2021. <https://www.statista.com/statistics/1163088/supermarket-wholesale-sales-globally/>

Torres, A., & Mendoza, L. (2019). Análisis de la eficiencia en el proceso de empaque en una empresa de productos alimenticios en Perú. *Revista Peruana de Investigación y Gestión Empresarial*, 5(2), 30-45.

Zamudio, F., Castillo, L., & Ortega, J. (2019). Tendencias en el packing sostenible: oportunidades y desafíos. *Revista de Gestión Ambiental y Sostenibilidad*, 4(1), 15-28.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición				
Layout	Diseño y distribución	Percepción	1, 2	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Algunas veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
		Funcionalidad	3, 4					
	Ergonomía y accesibilidad	Ergonomía	5, 6					
		Comodidad	7, 8					
	Mejoras propuestas	Cantidad	9, 10					
		Participación	11, 12					
	Implementación de cambios	Percepción	13, 14					
		Impacto	15, 16					

Variable dependiente:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición				
Proceso de packing	Eficiencia	Tiempo	1, 2	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Algunas veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
		Tasa de errores	3, 4					
	Capacitación y habilidades	Efectividad	5, 6					
		Nivel de habilidades	7, 8					
	Comunicación y colaboración	Calidad de comunicación	9, 10					
		Nivel de apoyo	11, 12					
	Condiciones de trabajo	Condiciones laborales	13, 14					
		Seguridad	15, 16					

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivo General	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Cómo el layout como estrategia mejora el proceso de packing en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023?	Proponer layout como estrategia para mejorar el proceso de packing en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023	El layout como estrategia mejora el proceso de packing en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023	Variable 1: Layout Variable 2: Proceso de packing	Tipo de estudio: Propositiva - Descriptiva Diseño de la investigación: Cuantitativa Población y muestra: 70 trabajadores Valoración estadística: Escala de likert
Problemas específicos	Objetivos específicos			
¿Cuál es el proceso de packing en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023?	Analizar el proceso de packing en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023			
¿Cuál es el diagnóstico del layout como estrategia en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023?,	Diagnosticar layout como estrategia en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023			

¿De qué manera el diseño de estrategias de layout mejoran el proceso de packing en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023?	Diseñar estrategias de layout para mejorar el proceso de packing en la Hiperbodega Precio Uno Moyobamba en el año 2023			
--	--	--	--	--

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA SOBRE LAYOUT

INSTRUCCIONES

A continuación, se presentan varias declaraciones relacionadas con su lugar de trabajo y la variable proceso de layout

Teniendo en cuenta sus opiniones personales sobre la organización en la que trabaja, por favor indique su opinión para cada declaración marcando con una equis (x) la opción que considere apropiada, utilizando la siguiente escala de calificación:

(1): Nunca

(2): Casi nunca

(3): Algunas veces

(4): Casi siempre

(5): Siempre

N°	ÍTEMS	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Algunas veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Eficiencia del packing						
1	¿Considera que el proceso de packing es eficiente en su lugar de trabajo?					
2	¿Se siente satisfecho con la rapidez en el proceso de packing en el área de trabajo?					
3	¿Percibe errores en el packing en su área de trabajo?					
4	¿Se siente satisfecho con la calidad del packing en su lugar de trabajo?					
Capacitación y habilidades						
5	¿Cree que la capacitación recibida en el proceso de packing es efectiva?					

6	¿Se siente satisfecho con la capacitación que ha recibido en el proceso de packing?					
7	¿Se siente confiado en sus habilidades de packing después de la capacitación?					
8	¿Se siente preparado para realizar el proceso de packing de manera efectiva después de la capacitación?					
Comunicación y colaboración						
9	¿Considera que la comunicación entre los empleados en el proceso de packing es efectiva?					
10	¿Se siente satisfecho con el nivel de comunicación entre los empleados en el área de packing?					
11	¿Considera que el equipo de trabajo en el área de packing es colaborativo?					
12	¿Se siente satisfecho con el apoyo que recibe de sus colegas en el proceso de packing?					
Condiciones de trabajo						
13	¿Se siente satisfecho con las condiciones de trabajo en el área de packing?					
14	¿Considera que las condiciones de trabajo en el área de packing son adecuadas?					
15	¿Considera que las condiciones en el área de packing son seguras?					
16	¿Se siente satisfecho con las medidas de seguridad en el área de packing?					

ENCUESTA SOBRE PROCESO DE PACKING

INSTRUCCIONES

A continuación, se presentan varias declaraciones relacionadas con su lugar de trabajo y la variable proceso de packing.

Teniendo en cuenta sus opiniones personales sobre la organización en la que trabaja, por favor indique su opinión para cada declaración marcando con una equis (x) la opción que considere apropiada, utilizando la siguiente escala de calificación:

(1): Nunca

(2): Casi nunca

(3): Algunas veces

(4): Casi siempre

(5): Siempre

N°	ÍTEMS	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Algunas veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Diseño y distribución						
1	¿Se siente satisfecho con el diseño y distribución del área de packing?					
2	¿Considera que el diseño y distribución actual del área de packing es funcional?					
3	¿Considera que el layout del área de packing es accesible?					
4	¿Se siente satisfecho con la accesibilidad y funcionalidad del layout?					
Ergonomía y accesibilidad						
5	¿Se siente cómodo con la ergonomía y accesibilidad en el área de packing?					

6	¿Considera que las estaciones de trabajo en el área de packing son ergonómicas?					
7	¿Se siente cómodo trabajando en las estaciones de trabajo en el área de packing?					
8	¿Considera que las estaciones de trabajo en el área de packing tienen un diseño ergonómico adecuado?					
Mejores propuestas						
9	¿Está de acuerdo con las propuestas de mejora en el layout del área de packing?					
10	¿Cree que las propuestas de mejora en el layout podrían aumentar la eficiencia del proceso de packing?					
11	¿Estaría dispuesto a participar en el proceso de mejora del layout del área de packing?					
12	¿Considera importante su aporte para el proceso de mejora del layout del área de packing?					
Implementación de cambios						
13	¿Considera que el proceso de implementación de cambios en el layout ha sido eficiente?					
14	¿Se siente satisfecho con el proceso de implementación de cambios en el layout?					
15	¿Ha observado un impacto positivo en su trabajo diario debido a los cambios en el layout?					
16	¿Cree que los cambios en el layout han mejorado el proceso de packing?					

ANEXO 4: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "**Layout como estrategia para mejorar el proceso de packing en el supermercado Precio Uno en Moyobamba - 2023**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Silva Mendoza, Juan Carlos		
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Organizacional		
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Moyobamba		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/> (X)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Rodriguez Silva, Violeta Isabel
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad privada
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Layout**

Fisher y Fisher (2019) definen el **layout** como la disposición física y la capacidad de organización espacial de los elementos, lugares o insumos dentro de un lugar designado, esto con el fin de optimizar características como la experiencia del cliente o el flujo de actividades.

- **Variable 2: Proceso de packing**

Chaudhary et al. (2018) define el proceso de **packing** como el conjunto de pasos que demandan organizar productos y colocarlos dentro de un lugar en específico con el fin de otorgar protección en otros procesos como transporte, almacenamiento y distribución

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **“Layout como estrategia para mejorar el proceso de packing en el supermercado Precio Uno en Moyobamba - 2023”**, elaborado **Rodriguez Silva, Violeta Isabel** en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Variable	Dimensiones	Definición
Layout	Diseño y distribución	Kotler et al. (2018) definen esta dimensión como la planificación y disposición estratégica de todos los recursos dentro de un espacio físico determinado.
	Ergonomía y accesibilidad	Pheasant y Haslegrave (2018) definen esta dimensión como la capacidad para diseñar un espacio en específico con el fin de que este pueda ser accesible para clientes y empleados.
	Mejoras propuestas	Clegg (2020) menciona que las mejoras propuestas son sugeridas con el fin de optimizar el proceso de packing o el layout dentro del supermercado.
	Implementación de cambios	Pritchard y PMP (2021) hablan de esta dimensión como la capacidad que tiene la organización para adaptarse a lineamientos nuevos y a modificaciones que permitan la mejora de la organización
Proceso de packing	Eficiencia	Amstrong y Taylor (2019) definen eficiencia como la capacidad que tiene una organización para realizar tareas de forma rápida y con mucha efectividad
	Capacitación y habilidades	Noe et al. (2020) define la dimensión capacitación y habilidades como la capacidad para brindar información nueva a los empleados respecto al proceso de packing con el fin de fortalecer las capacidades de ellos mismos y mejorar la productividad en el flujo de ventas.
	Comunicación y colaboración	Robbins y Judge (2019) definen la comunicación y colaboración como parte fundamental de la empresa ya que alimenta la interacción eficiente entre los empleados de una organización
	Condiciones de trabajo	Bakker et al. (2018) define esta dimensión como en el entorno físico en el cual se desarrolla un trabajador, considerando factores de riesgos psicosociales y todo lo que podría afectar en su rendimiento y el flujo de trabajo del packing .



Variable del instrumento: Layout

- Primera dimensión: Diseño y distribución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de los empleados sobre diseño y distribución	1, 2	4	4	4	
Funcionalidad del layout	3, 4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ergonomía y accesibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ergonomía y accesibilidad en el área de packing	5, 6	4	3	4	
Comodidad dentro de las estaciones de trabajo	7, 8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Mejoras propuestas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cantidad de propuestas de mejoras	9, 10	4	4	4	
Participación en los procesos	11, 12	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Implementación de cambios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción sobre la implementación de los cambios	13, 14	4	4	4	
Impacto de los cambios en el layout en el trabajo diario	15, 16	4	4	4	



Variable del instrumento: Proceso de packing

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo del proceso de packing	1, 2	4	4	4	
Tasa de errores en el proceso de packing	3, 4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacitación y habilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Efectividad de la capacitación recibida	5, 6	4	4	4	
Nivel de habilidades adquiridas en el proceso	7, 8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación y habilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación y colaboración en el proceso	9, 10	4	4	4	
Nivel de apoyo en los colegas durante la jornada	11, 12	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Condiciones de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Condiciones de trabajo en el proceso	13, 14	4	4	4	
Seguridad en los establecimientos	15, 16	4	4	4	



MBA. Lic. Juan Carlos Silva Mendoza
DNI N° 71929854

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Moutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "*Layout como estrategia para mejorar el proceso de packing en hiperbodega Precio Uno en Moyobamba - 2023*". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	DAGNY RODRIGUEZ COBOS	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Administrativa	
Institución donde labora:	UCV FILIAL MOYOBAMBA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Rodríguez Silva, Violeta Isabel
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad privada
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Layout

Fisher y Fisher (2019) definen el layout como la disposición física y la capacidad de organización espacial de los elementos, lugares o insumos dentro de un lugar designado, esto con el fin de optimizar características como la experiencia del cliente o el flujo de actividades.

- **Variable 2:** Proceso de packing

Chaudhary et al. (2018) define el proceso de packing como el conjunto de pasos que demandan organizar productos y colocarlos dentro de un lugar en específico con el fin de otorgar protección en otros procesos como transporte, almacenamiento y distribución





Variable	Dimensiones	Definición
Layout	Diseño y distribución	Kotler et al. (2018) definen esta dimensión como la planificación y disposición estratégica de todos los recursos dentro de un espacio físico determinado.
	Ergonomía y accesibilidad	Pheasant y Haslegrave (2018) definen esta dimensión como la capacidad para diseñar un espacio en específico con el fin de que este pueda ser accesible para clientes y empleados.
	Mejoras propuestas	Clegg (2020) menciona que las mejoras propuestas son sugeridas con el fin de optimizar el proceso de packing o el layout dentro del supermercado.
	Implementación de cambios	Pritchard y PMP (2021) hablan de esta dimensión como la capacidad que tiene la organización para adaptarse a lineamientos nuevos y a modificaciones que permitan la mejora de la organización
Proceso de packing	Eficiencia	Amstrong y Taylor (2019) definen eficiencia como la capacidad que tiene una organización para realizar tareas de forma rápida y con mucha efectividad
	Capacitación y habilidades	Noe et al. (2020) define la dimensión capacitación y habilidades como la capacidad para brindar información nueva a los empleados respecto al proceso de packing con el fin de fortalecer las capacidades de ellos mismos y mejorar la productividad en el flujo de ventas.
	Comunicación y colaboración	Robbins y Judge (2019) definen la comunicación y colaboración como parte fundamental de la empresa ya que alimenta la interacción eficiente entre los empleados de una organización
	Condiciones de trabajo	Bakker et al. (2018) define esta dimensión como en el entorno físico en el cual se desarrolla un trabajador, considerando factores de riesgos psicosociales y todo lo que podría afectar en su rendimiento y el flujo de trabajo del packing.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *"Layout como estrategia para mejorar el proceso de packing en el supermercado Precio Uno en Moyobamba - 2023"*, elaborado Rodríguez Silva, Violeta Isabel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Layout

- Primera dimensión: Diseño y distribución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de los empleados sobre diseño y distribución	1, 2	4	4	4	
Funcionalidad del layout	3, 4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ergonomía y accesibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ergonomía y accesibilidad en el área de hacking	5, 6	4	3	4	
Comodidad dentro de las estaciones de trabajo	7, 8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Mejoras propuestas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cantidad de propuestas de mejoras	9, 10	4	4	4	
Participación en los procesos	11, 12	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Implementación de cambios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción sobre la implementación de los cambios	13, 14	4	4	4	
Impacto de los cambios en el layout en el trabajo diario	15, 16	4	4	4	



Variable del instrumento: Proceso de packing

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo del proceso de packing	1, 2	4	4	4	
Tasa de errores en el proceso de packing	3, 4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacitación y habilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Efectividad de la capacitación recibida	5, 6	4	4	4	
Nivel de habilidades adquiridas en el proceso	7, 8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación y habilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación y colaboración en el proceso	9, 10	4	4	4	
Nivel de apoyo en los colegas durante la jornada	11, 12	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Condiciones de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Condiciones de trabajo en el proceso	13, 14	4	4	4	
Seguridad en los establecimientos	15, 16	4	4	4	


COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN

 Mba. Dagoz Rodríguez Cobos
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 Reg. COLAD N° 27201

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Layout como estrategia para mejorar el proceso de packing en hiperbodega Precio Uno en Moyobamba - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	KARL WHITTEMBURY GARCIA		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	En investigación y Docencia Universitaria		
Institución donde labora:	UCV FILIAL MOYOBAMBA		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Rodríguez Silva, Violeta Isabel
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad privada
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Layout

Fisher y Fisher (2019) definen el layout como la disposición física y la capacidad de organización espacial de los elementos, lugares o insumos dentro de un lugar designado, esto con el fin de optimizar características como la experiencia del cliente o el flujo de actividades.

- **Variable 2:** Proceso de packing

Chaudhary et al. (2018) define el proceso de packing como el conjunto de pasos que demandan organizar productos y colocarlos dentro de un lugar en específico con el fin de otorgar protección en otros procesos como transporte, almacenamiento y distribución





Variable	Dimensiones	Definición
Layout	Diseño y distribución	Kotler et al. (2018) definen esta dimensión como la planificación y disposición estratégica de todos los recursos dentro de un espacio físico determinado.
	Ergonomía y accesibilidad	Pheasant y Haslegrave (2018) definen esta dimensión como la capacidad para diseñar un espacio en específico con el fin de que este pueda ser accesible para clientes y empleados.
	Mejoras propuestas	Clegg (2020) menciona que las mejoras propuestas son sugeridas con el fin de optimizar el proceso de packing o el layout dentro del supermercado.
	Implementación de cambios	Pritchard y PMP (2021) hablan de esta dimensión como la capacidad que tiene la organización para adaptarse a lineamientos nuevos y a modificaciones que permitan la mejora de la organización
Proceso de packing	Eficiencia	Amstrong y Taylor (2019) definen eficiencia como la capacidad que tiene una organización para realizar tareas de forma rápida y con mucha efectividad
	Capacitación y habilidades	Noe et al. (2020) define la dimensión capacitación y habilidades como la capacidad para brindar información nueva a los empleados respecto al proceso de packing con el fin de fortalecer las capacidades de ellos mismos y mejorar la productividad en el flujo de ventas.
	Comunicación y colaboración	Robbins y Judge (2019) definen la comunicación y colaboración como parte fundamental de la empresa ya que alimenta la interacción eficiente entre los empleados de una organización
	Condiciones de trabajo	Bakker et al. (2018) define esta dimensión como en el entorno físico en el cual se desarrolla un trabajador, considerando factores de riesgos psicosociales y todo lo que podría afectar en su rendimiento y el flujo de trabajo del packing.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "*Layout como estrategia para mejorar el proceso de packing en el hiperbodega Precio Uno en Moyobamba - 2023*", elaborado Rodríguez Silva, Violeta Isabel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Layout

- Primera dimensión: Diseño y distribución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de los empleados sobre diseño y distribución	1, 2	4	4	4	
Funcionalidad del layout	3, 4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ergonomía y accesibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ergonomía y accesibilidad en el área de hacking	5, 6	4	3	4	
Comodidad dentro de las estaciones de trabajo	7, 8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Mejoras propuestas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cantidad de propuestas de mejoras	9, 10	4	4	4	
Participación en los procesos	11, 12	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Implementación de cambios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción sobre la implementación de los cambios	13, 14	4	4	4	
Impacto de los cambios en el layout en el trabajo diario	15, 16	4	4	4	



Variable del instrumento: Proceso de packing

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo del proceso de packing	1, 2	4	4	4	
Tasa de errores en el proceso de packing	3, 4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacitación y habilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Efectividad de la capacitación recibida	5, 6	4	4	4	
Nivel de habilidades adquiridas en el proceso	7, 8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación y habilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación y colaboración en el proceso	9, 10	4	4	4	
Nivel de apoyo en los colegas durante la jornada	11, 12	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Condiciones de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Condiciones de trabajo en el proceso	13, 14	4	4	4	
Seguridad en los establecimientos	15, 16	4	4	4	



Econ. Dr. Karl Whitebury Garcia
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA - GOBIERNO LOCAL
CERGM 187

DNI N° 01162077

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO 5: PRUEBA DE FIABILIDAD

Tabla 1

Alfa de Cronbach Layout

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	10

Tabla 2

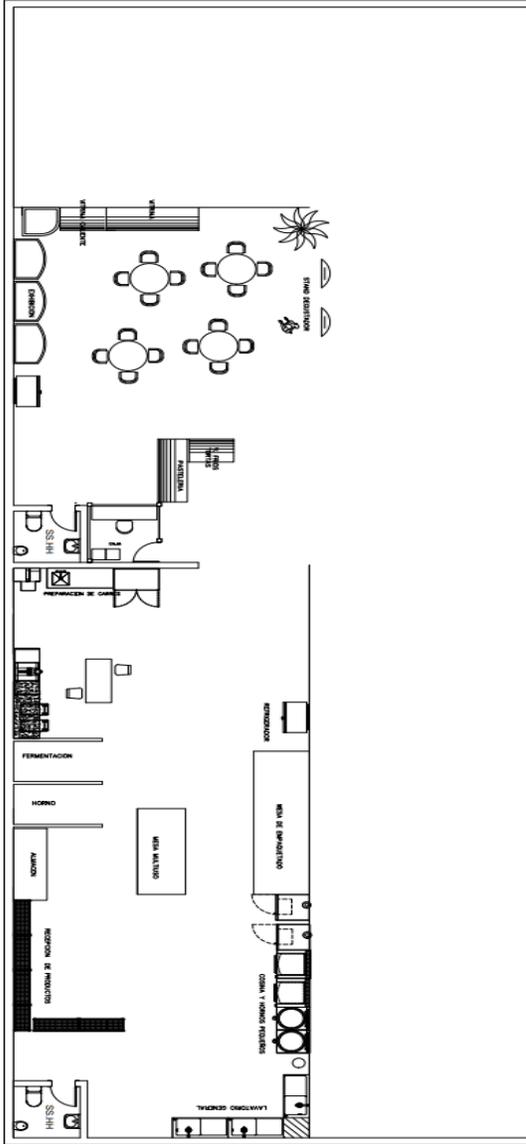
Alfa de Cronbach Proceso de Packing

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	10

ANEXO 6: PRUEBA DE NORMALIDAD

ANEXO 8: ESQUEMA LAYOUT



ANEXO 9: DIAGRAMA DE FLUJO

