



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**La gestión por procesos y control de inventario en la Empresa  
Freshmart S.A.C., El Agustino, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración de Empresas

**AUTORES:**

Javier Bejarano, Sara Noemi ([orcid.org/0009-0009-7545-553X](https://orcid.org/0009-0009-7545-553X))

Soriano Cortez, Walter ([orcid.org/0009-0006-6531-9938](https://orcid.org/0009-0006-6531-9938))

**ASESORA:**

Mg. Aparicio Flores, Daysi Jaqueline ([orcid.org/0000-0003-3424-7071](https://orcid.org/0000-0003-3424-7071))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

## **Dedicatoria**

A Dios, mi fortaleza por guiarme en cada paso académico; a mis padres por guiarme en los caminos de Dios y por el esfuerzo que hicieron durante esta etapa de mi vida.

Sara Noemi Javier Bejarano

Lleno de alegría y amor, dedico esta tesis a DIOS todopoderoso y a mis queridos padres quienes han sido mis pilares para salir adelante en mi vida académica, es una satisfacción muy grande poder dedicarles esta tesis a mis padres ya que ellos siempre se han esforzado por mí y me han motivado a ser un mejor profesional y sobre todo una mejor persona.

Walter Soriano Cortez

## **Agradecimiento**

A Dios por sus bendiciones y su misericordia, a mis padres por su esfuerzo y sus oraciones, a mi hermana Pamela por su apoyo incondicional. Asimismo, a la Universidad César Vallejo por permitirme ser parte de su casa de estudios a mi asesora Aparicio Flores Daysi Jaqueline quien contribuyo con sus conocimientos para realizar tesis.

Sara Noemi Javier Bejarano

Agradezco desde el profundo de mi corazón a Dios por haberme permitido desarrollar y culminar esta tesis. Asimismo, agradezco a mis padres quienes me han dado un apoyo incomparable, gracias por su amor y esfuerzo inagotable hacia mí.

Un agradecimiento especial a nuestra asesora de tesis quien nos guio y nos brindó sus conocimientos para el desarrollo de este trabajo y también a la universidad UCV por permitirnos ser parte de su casa de estudios.

Walter Soriano Cortez



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, APARICIO FLORES DAYSI JAQUELINE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "La Gestión por Procesos y Control de Inventario en la Empresa Freshmart S.A.C., El Agustino, 2023", cuyos autores son JAVIER BEJARANO SARA NOEMI, SORIANO CORTEZ WALTER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

LIMA, 06 de Junio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
APARICIO FLORES DAYSI JAQUELINE <b>DNI:</b> 44489276 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3424-7071	Firmado electrónicamente por: DJAPARICIO el 16- 07-2024 11:29:40

Código documento Trilce: TRI - 0756650



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, JAVIER BEJARANO SARA NOEMI, SORIANO CORTEZ WALTER estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La Gestión por Procesos y Control de Inventario en la Empresa Freshmart S.A.C., El Agustino, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
SARA NOEMI JAVIER BEJARANO <b>DNI:</b> 72957247 <b>ORCID:</b> 0009-0009-7545-553X	Firmado electrónicamente por: SNJAVIER el 06-06-2024 15:13:07
WALTER SORIANO CORTEZ <b>DNI:</b> 46567888 <b>ORCID:</b> 0009-0006-6531-9938	Firmado electrónicamente por: WSORIANOC el 06-06-2024 15:12:48

Código documento Trilce: TRI - 0756651

## Índice de contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimiento	19
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Pruebas de Normalidad	29
Tabla 2 Relación entre Gestión por Procesos y Control de Inventario	30
Tabla 3 Relación entre Gestión por Procesos y Reducción de Merma	31
Tabla 4 Relación entre Gestión por Procesos Frecuencia de Pedidos	32
Tabla 5 Relación entre Gestión por Procesos y Almacenamiento	33
Tabla 6 Información de expertos designados para validación	78
Tabla 7 Estadística de fiabilidad general	78
Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad de la variable gestión por procesos	78
Tabla 9 Estadísticas de fiabilidad de la variable control de inventario	78

## Índice de figuras

Figura 1 Análisis Porcentual de la Variable Gestión por Procesos	21
Figura 2 Análisis Porcentual de la Dimensión Tiempo	22
Figura 3 Análisis Porcentual de la Dimensión Calidad	23
Figura 4 Análisis Porcentual de la Dimensión Costo	24
Figura 5 Análisis Porcentual de la Variable Control de Inventario	25
Figura 6 Análisis Porcentual de la Dimensión Reducción de Merma	26
Figura 7 Análisis Porcentual de la Dimensión Frecuencia de Pedidos	27
Figura 8 Análisis Porcentual de la Dimensión Almacenamiento.	28

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y control de inventario en la empresa Freshmart en el Distrito del Agustino, 2023. La metodología utilizada fue de tipo básica, con un diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población estuvo conformada por 25 colaboradores del área de inventario de la empresa. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento, un cuestionario de tipo Likert. Los resultados de la prueba estadística Rho de Pearson obtuvo un valor 0, 679 y un nivel de significancia 0.05. Se concluyó que existe una correlación positiva media entre la gestión por procesos y control de inventario.

**Palabras clave:** Gestión por procesos, control de inventario, almacén, merma.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the relationship between process management and inventory control in the Freshmart company in the Agustino District, 2023. The methodology used was basic, with a non-experimental design, quantitative approach and correlational level. The population was made up of 25 employees from the company's inventory area. The technique used was the survey and as an instrument, a Likert-type questionnaire. The results of the Pearson Rho statistical test obtained a value of 0.679 and a significance level of 0.05. It is concluded that there is an average positive compensation between process management and inventory control.

**Keywords:** Process management, inventory control, warehouse, shrink.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las compañías tienden a tener una deficiencia en la gestión por procesos, debido a que el control de inventario ocasiona pérdida de materia prima y errores en los procesos que nos afectaron rentablemente, ya que el inventario tiende a no estar actualizado adecuadamente a las necesidades de los clientes, asimismo también impactan de manera económica a la empresa. Por consiguiente, Gonzales y Thomas (2019) mencionaron que, en Costa Rica la compañía Covidien Soluciones Manufacturas, el principal problema es el inventario donde tienen como incertidumbre la demanda de productos preparados, porque la evidencia de la demanda que les ofrece su negocio, esto significa que responder con una alta cobertura de inventario para compensar la incertidumbre y asegurar el suministro del producto.

Del mismo modo en Ecuador, como nos indicó Trujillo (2022), también existió el problema de que el almacenista tiene poca experiencia en gestión y a menudo, comete errores al registrar los ingresos y la depreciación de los productos en stock. La gestión de inventario es esencial para el correcto funcionamiento de una instalación. Un buen proceso de control de inventario permite a una empresa mantener registros precisos de la cantidad de productos y materiales en stock que se utilizaron en las operaciones de apoyo a las instalaciones. Una mala gestión del inventario puede generar más problemas de inventario, esto significa que la empresa tiene más productos de los que necesita para satisfacer la necesidad del cliente. Esto genero la acumulación de costos excesivos de tenencia y mantenimiento de inventario, que afectan negativamente la rentabilidad de la empresa. También puede provocaron problemas de falta de existencias, lo que significa que la compañía no tiene el abastecimiento de productos para satisfacer la demanda del cliente.

Por otro lado, a nivel nacional en el departamento de Amazonas en la provincia de Bagua grande el Gobierno regional de Utcubamba no es ajeno a esta realidad de las empresas públicas y privadas, porque encuentra fuertes debilidades en los procesos educativos de Utcubamba. Empleados en la mencionada región y dentro de la misma organización, entre ellos se encuentra exceso de espacio de almacenamiento, largos tiempos de espera para el envío de productos, falta de un sistema que aproveche la tecnología actual, lo que se

manifiesta como insatisfacción del cliente por la lentitud en la entrega del servicio e ineficiencia; conduce a quejas y rechazos constantes por retraso en la entrega de productos. Los problemas diarios identificados incluyen una reducción en la motivación de los empleados para atender adecuadamente a los beneficiarios, mantenimiento preventivo insuficiente, personal incompetente, escasez de trabajo, ambiente saturado, control deficiente de inventarios y niveles de inventario, baja rotación de inventarios, brechas de comunicación, gestión logística insuficiente, y mala distribución de materiales, así como la presencia de materiales en mal estado (Torres, 2022).

La importancia del uso adecuado de inventarios y la gestión por procesos en las compañías de Arequipa ha sido destacada por Rivella y Vignati (2020), quienes señalaron que muchas empresas en esta región no tienen un control adecuado de sus inventarios ni una gestión efectiva de procesos en sus almacenes. Por otro lado, Sucno (2019) ha observado que una empresa en la provincia de Cusco tuvo que cambiar su nombre debido a problemas en la administración de su inventario desde su creación, lo que resultó en escasez de inventario. La importancia de abordar adecuadamente estos factores radica en que, si no se gestionan de manera eficaz, pueden surgir problemas significativos. Asimismo, la SUNAT (2024), estableció que las compañías deben implementar un sistema contable de costos que se base en registros de inventario. Incluso aquellas que no tienen esta obligación pueden elegir mantener dicho sistema de forma regular. Esto les facilita la deducción de pérdidas debido a faltantes de inventario en cualquier punto durante su funcionamiento, siempre y cuando los inventarios físicos y su valoración sean aprobados por los colaboradores responsables de llevar a cabo este proceso.

En las empresas de Lima, se ha observado que el control de inventario no se realiza de manera detallada, lo que dificulta contar con registros precisos de las mercancías. Además, muchas empresas no llevan a cabo una buena gestión por procesos, lo que impacta en la eficiencia del control de inventario. Los registros existentes no permiten una gestión adecuada de la cantidad de mercancías, y el inventario se limita principalmente al costo de los bienes vendidos. Es importante señalar que algunas empresas realizan inspecciones previas a la entrada y salida de mercancías, pero la ineficiencia del sistema de control se debe a la falta de una clasificación adecuada del stock según su

especificación o variedad. Además, la ausencia de un programa de gestión para registros contribuyó a esta situación. Es relevante destacar que el aumento de los costos de inventario y almacenamiento se debe a la prolongación del inventario, lo que dificulta establecer un control claro y preciso sobre la mercancía que ingresa al almacén (Mendoza, 2020).

Cabe resaltar que Asenjo y Melgar (2022), mencionó que el control de inventario lleva una persona encargada que deberá solicitar un apoyo adicional a los demás empleados por lo que esto generará pérdida de tiempo, todo esto origina un bajo nivel de cumplimiento de pedidos, esto ante una falta de un sistema, ya que no permite tener un control exacto de los productos. Con relación a la problemática expuesto en la empresa Freshmart S.A.C., se verifica que el control de registro (inventario) tiene una deficiencia en el stock de artículos o productos, ya que esta problemática está generando un alto porcentaje de merma debido a que realizan compras innecesarias como, por ejemplo, compran productos con fechas cortas de vida útil, esto se debe a que no tienen una buena gestión por procesos.

Con base en esto se formuló el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación de gestión por procesos y control de inventario en la empresa Freshmart en el Distrito del Agustino, 2023?; asimismo se delimitó como problemas específicos (a) ¿Cuál es la relación de la gestión por procesos y la reducción de merma en la empresa Freshmart en el Distrito del Agustino, 2023? (b) ¿Cuál es la relación de la gestión por procesos y la frecuencia de pedido en la empresa Freshmart en el Distrito del Agustino, 2023? (c) ¿Cuál es la relación de la gestión por procesos y el almacenamiento en la empresa Freshmart en el Distrito del Agustino, 2023?

Por consiguiente, de la justificación teórica fue ofrecer información acerca de las relaciones entre las variables identificadas, como la gestión por procesos y el control de inventarios. Se obtuvo conocimiento existente en la literatura y servir de referencia para futuras investigaciones que aborden problemas similares. Respecto a la justificación práctica, se enfocó en abordar y optimizar los problemas y dificultades comunes en las organizaciones, con el propósito de integrarlos en la planificación estratégica para resolver las necesidades y carencias habituales en las empresas. Asimismo, desde la perspectiva metodológica, se exploró el uso de métodos de investigación y la interacción con

el personal de la empresa Freshmart S.A.C., utilizando un enfoque científico en la metodología, lo que generó técnicas e instrumentos que demuestran su valor y confiabilidad para su implementación y que benefician a la organización.

El objetivo general fue, determinar la gestión por procesos y control de inventario en la empresa Freshmart en el Distrito del Agustino, 2023. De la misma manera, los objetivos específicos son los siguientes, (a) Determinar la relación de la gestión por procesos y la reducción de merma en la empresa Freshmart en el Distrito del Agustino, 2023. (b) Determinar la relación de la gestión por procesos y la frecuencia de pedidos en la empresa Freshmart en el Distrito del Agustino, 2023. (c) Determinar la relación de la gestión por procesos y el almacenamiento en la empresa Freshmart en el Distrito del Agustino, 2023.

En cuanto a la hipótesis general, se planteó existe relación entre la Gestión por procesos y control de inventario en la empresa Freshmart en el Distrito del Agustino, 2023. Por otro lado, las hipótesis específicas son las siguientes, (a) Existe relación entre la gestión por procesos y la reducción de merma en la empresa Freshmart en el Distrito del Agustino, 2023. (b) Existe relación entre la gestión por procesos y la frecuencia de pedidos en la empresa Freshmart en el Distrito del Agustino, 2023. (c) Existe relación entre la gestión por procesos y el almacenamiento en la empresa Freshmart en el Distrito del Agustino, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

El propósito fue respaldar las variables de gestión por procesos y control de inventarios mediante investigaciones previas a nivel internacional y nacional.

Castro (2022), en su tesis propuso alcanzar una gestión óptima de los procesos vinculados con la gestión multifacética del suministro, materiales e inventario en los almacenes de Ambato-Ecuador. La investigación empleada fue cuasi experimental, un enfoque cuantitativo que posibilitó la medición de las variables vinculadas en la fase de gestión de inventarios, utilizando técnicas inductivas y experimentales para definir patrones y controles de flujo de materias primas de manera adecuada. Por consiguiente, tuvo como una respuesta coeficiente de Pearson, una correlación positiva significativa, con niveles de confianza que variaron entre 0,75 y 0,83, y niveles de significancia entre 0,059 y 0,066, lo cual respalda los hallazgos. Concluyo que la necesidad de las compañías es que mejoren sus procesos y actividades contables relacionadas con las materias primas.

García y San Andrés (2021), en su artículo propuso determinar la cantidad óptima de inventario, así como la cantidad de unidades a solicitar antes de la fecha límite del pedido en Portoviejo-Ecuador. La investigación fue de tipo descriptiva con enfoque cualitativa, con un diseño experimental, donde se utilizó un método de técnica de encuesta, para recopilar información del personal. Se concluyó que la gestión de inventario abarca la administración y el control del manejo de la mercancía, lo que implicó que la gestión de la llegada y salida tiene el control de los productos. En respuesta a esto, se implementó un sistema de control por procesos específico teniendo en cuenta la gestión de almacén, así como un manual de procesos del departamento de almacén y unas obligaciones para el sistema de gestión de almacén.

Romero et al. (2021) en su artículo propusieron que el estudio fue identificar un método de gestión de inventarios eficiente para los materiales en pymes relacionadas con la industria de la construcción en Machala-Ecuador. La Investigación fue de tipo descriptiva, de enfoque cuantitativo como seleccionando 42 pequeñas y medianas empresas mediante muestreo aleatorio focalizado. El resultado principal reveló que la mayor parte de compañías realizan registros de utilizando Excel e incluso de forma manual. Por lo tanto, se

determinó que la implementación de un software sería beneficiosa para automatizar y unificar procesos. Concluyó que el estudio realizó una propuesta de elaborar un diagrama de procesos, representado por un modelo específico, donde facilitaría llevar a cabo el proceso de manera ordenada y detallada. Esto incluiría la formulación de políticas claras que permitan realizar revisiones periódicas de inventarios para lograr una mejora continua.

Rueda et al. (2022) en su artículo propusieron investigar la influencia de los programas del control por registros o inventarios de las MiPymes comerciales en la localidad en Cúcuta-Colombia. Emplearon la investigación transversal un enfoque cuantitativo con diseño no experimental a nivel correlacional. La tesis consistió en la aplicación de encuestas a gerentes y propietarios de 300 MiPymes. Ya que tuvieron como resultado eficiente para un buen desempeño de las MiPymes en la gestión de inventarios, respaldado por el uso de programas de información se identificaron la relación entre las variables estudiadas. Concluyó que los sistemas de información tienen un impacto positivo en la gestión y control de registros o inventarios en este contexto empresarial.

A nivel nacional, Rosales (2022), en su artículo tuvo como propósito establecer el vínculo entre el control de inventario y el sistema de distribución en el suministro de la Cooperativa Agraria El Gran Saposoa a nivel nacional en Tarapoto-Perú. El tipo de investigación fue aplicada, con diseño no experimental de corte transversal, a nivel descriptivo correlacional. La población de estudio consistió en 113 colaboradores, de los cuales se seleccionaron 56 como muestra, utilizando la técnica de encuestas. Los resultados obtuvieron indicaron que el control de inventario se encuentra en un 64%, lo que sugiere un nivel regular, mientras que los sistemas de suministro alcanzaron un nivel del 61%, es directa y significativamente relacionada con el sistema de suministro en Cooperativa Agraria. Esto sugiere que a medida que la gestión de inventarios asume cada vez más actividades, los sistemas de suministro tienden a crecer en importancia.

Córdova y Maldonado (2020) en su tesis propusieron examinar la gestión de almacenes en el control de inventarios en la compañía del Cercado de Lima-Perú. Se empleó la investigación aplicada, un enfoque cuantitativo a través de un diseño transversal no experimental, utilizando una encuesta dirigida a 27 empleados del área de almacén. Los resultados indicaron que los productos

fueron adecuadamente verificados mediante la vinculación de los productos con los documentos correspondientes. Sin embargo, se encontraron defectos y diversas categorías de mercancías en el almacén debido a la naturaleza empírica del trabajo y la falta de métodos y estándares de almacenamiento. También se observó que se llevó a cabo un inventario físico para controlar el stock de mercadería, aunque se detectaron discrepancias en la manera en que se realizó este inventario. Concluyó que el control por registros o inventarios es importante y significativa en la gestión de almacenes.

Huamanlazo y Palma (2021) en su tesis propusieron el vínculo entre gestión de inventarios y el rendimiento basado en los estados financieros de la compañía en Tarapoto-Perú. Para lograr este propósito, llevaron a cabo una investigación aplicada utilizando métodos cuantitativos y diseños no experimentales transversales, además de aplicar métodos de encuesta. Los resultados principales indicaron que la gestión de registros de la compañía es adecuada y que su rentabilidad es buena. Además, se encontró que el 50% de los socios considero que el nivel de gestión y control de registros es apropiado, mientras que el 58,3% de los socios opina que la rentabilidad es promedio. Finalmente, los resultados de la relación revelaron un coeficiente de Pearson de 0,699 ( $p = 0,012$ ). Concluyeron que existe un vínculo moderado y significativo entre las variables estudiadas. Lo cual propone el perfeccionamiento en la gestión de inventarios se traduce en el incremento en la rentabilidad de la empresa.

Merlo y Quispe (2021) en su tesis propusieron determinar cómo se desarrollando la propuesta de implementación del control de inventarios con el fin de minimizar pérdidas para la empresa en Cajamarca – Perú. Utilizaron un enfoque cualitativo con descripción del alcance no experimental. El tipo de investigación es cualitativo de carácter descriptiva, donde la recolección de información fue empleó mediante un método de entrevista y como herramientas la hoja Kárdex, la hoja de control de inventario. Los resultados mostraron que la hipótesis de investigación fue calificada positivamente debido a varios factores. Asimismo, se determinó una implementación en la gestión por inventarios. Dónde se minimizará pérdidas que está avanzando positivamente. Concluyó que se determinó que la propuesta de implementación del control de inventario se ha desarrollado de manera positiva, lo que ha llevado a una minimización de la

merma.

Sucno y Colquehuanca (2022) en su tesis propusieron que existió una conexión entre Gestión de Inventarios y el Almacenes en la Compañía Daylum S.A.C en Cusco - Perú. Se utilizó la investigación básica, un enfoque fue cuantitativo y descriptivo para el período mencionado. Los resultados reflejaron la presencia de una correlación claramente positiva entre la Gestión de Inventarios y el Almacenes, con un valor de Pearson de 0,719. Además, que el resultado de  $p = 0,019$ , menor que 0,05, indica que la relación es significativa. Concluyó que se determinó que la Corporación Daylum S.A.C. tiene una gestión regular de inventarios que podría mejorarse con una buena gestión de inventarios. De tal manera que gestionara la relación entre las variables ya que fue un papel importante en la rentabilidad de la empresa.

Sánchez y Yancul (2024) en su tesis propusieron determinar la relación que existió entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la empresa de Productos Lácteos en Cajamarca-Perú. Se utilizó el tipo de investigación fue aplicada, diseño no experimental y nivel correlacional con un valor de Rho de Spearman positiva de 0.658 con un nivel de significancia de 0.008. Concluyó que demuestra que existe relación positiva y relevante entre la gestión por procesos y la calidad de servicios.

Bravo y Mechan (2024), en su tesis plantearon determinar la relación que existió entre gestión por inventario y la reducción de merma en los restaurantes Chiclayo-Perú. Se utilizó el tipo de investigación fue descriptiva- correlacional con diseño no experimental transversal de correlación de Rho de Spearman 0.918 y un valor de significativa ( $p < 0.01$ ). Concluyó mejor sea la gestión de inventarios, menores serán las mermas en los restaurantes de comida saludable en la ciudad de Chiclayo.

En cuanto al ámbito teórico se realizó como referencia a diversos autores sobre la gestión por procesos y control de inventario para analizar y fortalecer la perspectiva teórica. La gestión de procesos es la primera variable donde permite construir varias etapas para desarrollar eficazmente elementos de la misión de una organización y planes más estratégicos, promueve la implementación de calidad y la mejora continua, aumenta el impacto de las organizaciones para volverse más competitivas, pero eso requiere un cambio en la cultura organizacional. Para lograr ese objetivo requiere un diseño que se adapte a las

realidades de las organizacionales, optimizando así los recursos y organizando mejor los recursos humanos sólo si se conocen los límites (Campaña, 2021).

En la parte teórica de la variable gestión por procesos se tomó en cuenta a Walter Shewhart dónde planteo la teoría del ciclo de Deming, lo cual significa la clasificación de cuatro procesos importantes planificar (realizar un cambio o mejorar el proceso), hacer (llegar hacer acabo el cambio que se planificado), estudiar (los resultados), actuar (adoptar al cambio) lo cual ayudara tener una buena gestión por procesos eficaz y eficiente (Deming, 1994).

Vega et al. (2021), menciono que la gestión por procesos o metodología de procesos constituye un conjunto de conceptos que tienen la misma definición y significado para asegurar que los procesos funcionen de manera efectiva. Esto nació de la necesidad de un sistema de control que pudiera hacer más que tomar decisiones basadas en análisis. Proporciona la capacidad de evaluar controles de manera integral y sirve como un medio para identificar desviaciones en procesos como calidad, tiempo y costo. Mezclados para garantizar una experimentación eficiente y satisfacer las crecientes necesidades de los consumidores.

Vaquez y Núñez (2021), menciono que la gestión por procesos promueve el avance y optimización continua en el tiempo, calidad y costo de las actividades realizadas dentro de la organización. Por otro lado, Fernández y Olay (2021) señaló que la gestión de procesos es un diseño opcional, donde la principal característica es el establecimiento de metas amplias para alcanzar una meta, mediante la preparación de conjuntos de propuestas, las cuales deben presentarse en forma de actividades relacionadas y temáticas Responsable de realizar las tareas de gestión. La planificación también incluye la preparación de análisis y diagnósticos regionales integrales basados en el método analítico y teniendo en cuenta las particularidades del análisis. En consecuencia, Khatija (2020), señalo que la gestión por procesos de las compañías es método que respalda el diseño, administración, configuración, implementación y análisis de operaciones. El sistema es muy útil para gestionar y convertir operaciones en las empresas.

Bravo (2019), indico que la gestión por procesos se define como un planteamiento sistemático para entender e incrementar la importancia de los procesos de negocio, con la finalidad de alinearlos con la estrategia empresarial

y mejorar la satisfacción del cliente. Este enfoque también respalda el control de la productividad y la gestión de los puntos claves como el tiempo, la calidad y el costo. También señala que la gestión por procesos proporciona técnicas como la integridad, los compensadores complejos, la teoría del caos y la mejora continua, que son útiles para crear nuevos procesos y mejorar los existentes. Estas herramientas ayudan a identificar, medir, describir y relacionar procesos, lo que se obtiene numerosas estrategias para describir, mejorar, comparar o transformar estas relaciones.

Asimismo, la primera dimensión de la primera variable es el tiempo. Al respecto Muñoz (2021), mencionó que las técnicas de cronometraje se utilizan para determinar el tiempo que lleva realizar una actividad de acuerdo con estándares o métodos establecidos. Del mismo modo Pereda (2021), indica que es importante tener en cuenta las causas que se da por falta de tiempo que son, la fatiga, los retrasos personales y los retrasos inevitables, el tiempo de cada proceso es de suma importancia ya que evita las causas mencionadas y así se puede tener una mejora a un estado sistemático que responda eficaz y eficientemente a las necesidades y expectativas de las organizaciones.

La segunda dimensión de la primera variable es la calidad. Morales (2021), mencionó a la calidad del servicio es un instrumento relevante para una compañía para satisfacer o suplir eficazmente la demanda de los distintos clientes que solicitan el servicio, plenamente sus requisitos y para satisfacer bien sus expectativas. Afirma que, sólo proporcionando servicios de calidad, garantizar la persistencia de los antiguos clientes y atraer o adquirir nuevos clientes.

Además, la calidad del producto se fundamenta en aspectos fundamentales como el rendimiento, la fiabilidad y la durabilidad. Al implementar programas de mejora de la calidad, las empresas pueden garantizar que sus productos funcionen según lo prometido y puedan resistir el uso diario normal. La utilización de un sistema es importante ya que ayuda a tener una mejor calidad del producto y a desarrollar nuevos productos (Jordán et al., 2017). La calidad de un artículo o servicio puede estar determinada según sus características, como el acabado, el tamaño, la sensibilidad, el tiempo de entrega, entre otros (alcalde, 2019).

La tercera dimensión de la primera variable es el costo. Galo et al. (2021), señaló que el costo es el que desempeña un papel destacado la circunstancia en que las empresas registran y controlan el almacén, no obstante, el porcentaje que la tecnología avanza y los procesos de obtención se vuelven más complejos, los sistemas tradicionales se vuelven más comunes y requieren de una actualización de sistemas de toma de decisiones más avanzados.

El costo se define como un sacrificio de recursos asignados para lograr un objetivo determinado, es decir, que se miden en términos de la cantidad de dinero pagada para obtener un bien o servicio, pero esto no significa que no haya costos que no puedan cuantificarse en términos monetarios, ni tampoco costos que sean más importantes que aquellos. Lo único que quiere explicar la monetización de costes es que los contables sólo utilizan los costes monetarios como referencia para lograr la objetividad. (Tiepermann, 2021).

La segunda variable es el control de inventario. Al respecto Pérez y Arboleda (2022), mencionó que es esencial mantener intactos los engranajes de la producción, los mercados y los sistemas de distribución de productos. De tal manera que sirven como lubricación y resorte para los sistemas de stock de las empresas. Asimismo, según Paredes et al. (2019), el control de registros o inventario es también un diseño de programa de control, el inventario efectivo permite a la organización mantener y rastrear mejor los artículos más importantes, aumentar el cash Flow de la compañía, al reducir la pérdida de ventas del producto final y también reducir el costo de ventas, compra, materiales de bajo ciclo.

En la parte teórica referente al control de inventario, se tomó en cuenta la teoría de Vilfredo Pareto, quien planteó la teoría del ABC. Esta teoría implica la categorización de los productos en diferentes niveles de importancia. Los productos más importantes se encuentran en el grupo A, seguidos por los de importancia media en el grupo B, finalmente los productos de menor importancia se encuentran en el grupo C. Esta clasificación tiene como objetivo identificar rápidamente los productos más relevantes para una gestión eficiente del inventario (Fucci, 1999).

Por otro lado, al cambiar el control de inventarios se estableció una estructura adecuada, una de las preguntas que puede surgir es el rumbo exacto que está tomando la empresa para cumplir funciones y objetivos importantes. Es

crucial tener una intención competitiva claramente definida. Esto implicó un apoyo formal o informal a las pymes para modificar o personalizar ciertos hábitos y prácticas, con el fin de adaptarse a metas establecidas y lograr una posición competitiva en el mercado. Además, es fundamental mantener claras las tareas del control interno de inventarios, que incluyó procedimientos para la verificación de compras, el inventario físico y el almacenamiento de productos. Esto implica recibir, preparar, contabilizar y controlar los pagos (Pavón et al., 2019).

El control de inventario es crucial para cualquier negocio, ya que garantiza la disponibilidad de artículos o productos para la venta y ayuda a reducir las pérdidas (Moreira y Peñafiel, 2019). Por lo tanto, se convirtió en un aspecto más completo para la logística y administración del valor. Así mismo, existen casos donde la gestión de inventarios enfrenta desafíos como excedentes y escasez de productos. Sin embargo, una gestión eficaz de inventarios puede convertirse en un arma competitiva contra el riesgo de fluctuaciones aleatorias en la demanda y los tiempos de entrega de los pedidos (Bermúdez et al., 2020).

Según Solórzano y Mendoza (2022), un control de inventario eficaz proporcionó a la gerencia datos concisos sobre los costos de inventario, los costos de obsolescencia e información sobre las cantidades físicas vendidas precisas. Por lo tanto, se reconoció que el desarrollo del control interno permite a los gerentes controlar las operaciones, comprender los procesos y tener en cuenta los factores externos que pueden beneficiar o perjudicar las operaciones.

Mora (2019), el control de inventario es la parte operativa de los almacenes, es decir, todas las prácticas que se consideró durante el proceso de almacenamiento de un producto, controlar inventario, con qué frecuencia se debe realizar, cómo se debe llevar la contabilidad, gestión de inventarios (entrantes, salientes, fechas, lotes), tales como pedidos, cómo recibir pedidos de transporte, cómo se cumplen comprobar recibos, cómo garantizar un almacenamiento y adecuado (sótano, estanterías, iluminación, ventilación). Teniendo en cuenta el proceso adecuado de merma (fecha de caducidad, productos defectuosos).

La primera dimensión la frecuencia de pedidos de la primera variable. Zambrano et al (2018), mencionó que el tiempo de entrega, es desde el pedido hasta la recepción, evitando la falta de stock. Por consiguiente, se determinó la frecuencia con la que se solicitan o asignan los suministros. No existe una

fórmula fija para este cálculo; Este tiempo suele estar determinado por un nivel superior ya que depende del proceso de asignación de cada región sanitaria y de los recursos disponibles para esta actividad.

En la gestión de inventarios, la frecuencia y cantidad de los pedidos se conocieron como cantidad del pedido y tamaño del lote. En este contexto, se aplicó dos principios: (a) el cambio en el tamaño del lote (Q) es proporcional al tiempo (o intervalo) entre pedidos; (b) cuanto mayor sea el tiempo entre dos pedidos consecutivos de un producto determinado, mayor será la cantidad de los pedidos, estos principios representan una estrategia o alternativa (Sánchez y Martínez, 2021).

La segunda dimensión reducción de merma de la primera variable. Hernández y Quintero (2020), mencionó que el proceso de reducción de merma es una tarea difícil, pero no imposible, si en la empresa involucra al personal bien capacitado y comprometido, existe una comunicación efectiva entre las unidades estructurales involucradas en el proceso y el trabajo conjunto de los participantes. Esto significó que la eficiencia de los procesos operativos puede aumentar la competitividad.

Por consiguiente, al reducir la merma se obtuvo un beneficio financiero para disminuir los costos como de producción entre otros gastos y evitar el reciclaje, el desperdicio de materiales. Además, este enfoque busca obtener beneficios ambientales al garantizar un uso eficiente de los plásticos y tintes utilizados en la impresión, así como al reducir los costos asociados con pérdidas de energía en la producción eólica. Al minimizar los productos inconsistentes y mejorar el control, se contribuye a aumentar la satisfacción del cliente (Maldonado, 2021).

La tercera dimensión es almacenamiento de la primera variable. Al respecto Rojas (2018), indicó que el almacenamiento es esencial para las pequeñas empresas, especialmente cuando el espacio de almacenamiento es limitado porque el tamaño de los artículos puede afectar la apariencia del almacenamiento. Además, el almacenamiento es uno de los mayores conflictos de las compañías de logística. Por ello propusieron la gestión del almacén en su lugar de trabajo, con el objetivo de beneficiar al máximo el espacio del almacén.

De igual manera el almacenamiento es el proceso de desarrollar una política de inventario para determinar la categoría del inventario para mantener

cada producto junto con los últimos pronósticos de demanda para determinar el flujo de producto para el período. Además de otros factores como el tamaño del almacén, el espacio disponible en cada producto y el sistema de apilamiento de material), ayudan a determinar el nivel de destrucción de material en el almacén mediante un modelo de sistema lineal entera, que se lanzará próximamente (Cardona et al. 2018).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación:**

La investigación utilizada fue básica, porque se buscó proponer teorías para poder desarrollar la investigación y ponerlas en práctica con el fin de dar solución a la problemática identificada. Baena (2017), la investigación básica tuvo como objetivo ayudar a comprender e interpretar teorías y patrones.

Igualmente, se empleó un enfoque cuantitativo, dado que la metodología consistió en recopilar datos para validar la hipótesis a través de mediciones numéricas. La investigación cuantitativa facilitó la medición de variables mediante valores numéricos, aplicando análisis estadísticos descriptivos o inferenciales, y recabando información mediante cuestionarios (Arias et al. 2022).

##### **Diseño de investigación:**

El diseño aplicado fue no experimental, siguiendo la definición establecida por (Hernández et al. 2014), indicó que este tipo de diseño no se manipulan las variables estudiadas, sino que se observaron y analizaron en su entorno natural. Además, el estudio se realizó con un enfoque de corte transversal, lo cual implicó que los datos de las variables fueron analizados en un momento específico.

En cuanto al nivel de investigación, se utilizó un enfoque correlacional, como lo estableció (Hernández et al. 2014), lo cual implicó medir la vinculación entre la gestión por procesos y el control de inventario. Esta investigación buscó establecer relaciones entre categorías, conceptos o variables en un tiempo indicado, ya sea en términos correlacionales o en función de la relación causa-efecto.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable 1 Independiente: Gestión por Procesos**

##### **Definición conceptual:**

La gestión por procesos es un diseño metódico de identificar, abarcar e incrementar el valor agregado de los procesos de negocio para cumplir con la estrategia de negocio y satisfacer al cliente, apoyando el control de la

producción y la gestión para la optimización de los puntos claves como tiempo, calidad y costo. Proporcionaron nociones y técnicas como integridad, compensadores complejos, teoría del caos y mejora continua para crear nuevos procesos. De la misma manera contribuye a identificar, medir, describir y relacionar procesos, lo que luego abre muchas probabilidades de acción para describir, mejorar, comparar o transformar estas relaciones. (Bravo, 2019).

**Definición operacional:**

La variable gestión por procesos, fueron medidos mediante dimensiones: el tiempo, la calidad y el costo que se reflejaron por 3 indicadores, los cuales se adaptaron a un cuestionario con una escala de tipo Likert.

**Indicadores:**

La variable se relacionó entre dimensiones e indicadores que son medibles y reversibles por lo tanto se tuvo en cuenta en la investigación dichas dimensiones como; el tiempo, calidad y costo que nos ayudaron a determinar los indicadores como la ejecución de tareas, cumplimiento de estándares y precios adecuados, ya que se cuantificaron mediante la escala de Likert.

**Escala de medición:**

Se consideró tipo Likert y su medida fue ordinal con 5 opciones de respuestas: siempre que tuvo como valor 5, casi siempre que tuvo como 4, a veces que tuvo como valor 3, casi nunca que tuvo como valor 2 y nunca que tuvo como valor 1.

**Variable 2 Dependiente: Control de inventario**

**Definición conceptual:**

Mora (2019), menciona que el control de inventario fue la parte operativa de los almacenes, es decir, todas las prácticas que se consideró durante el proceso de almacenamiento de un producto, controlar inventario, con qué frecuencia se debe realizar, cómo se debe llevar la contabilidad, gestión de inventarios (entrantes, salientes, fechas, lotes), tales como pedidos, cómo recibir pedidos de transporte, cómo se cumplen comprobar recibos, cómo garantizar un almacenamiento y adecuado (sótano, estanterías, iluminación,

ventilación). E incluir el proceso adecuado de merma (fecha de caducidad, productos defectuosos).

**Definición operacional:**

La variable control de inventario, fueron medidos a través de las dimensiones: reducción de merma, frecuencia de pedidos, almacenamiento que se reflejaron por 3 indicadores, los cuales se adaptaron a un cuestionario con una escala de tipo Likert.

**Indicadores:**

La variable se relacionó entre dimensiones e indicadores que son medibles y reversibles por lo tanto se tuvo en cuenta en la investigación dichas dimensiones como; reducción de merma, frecuencia de pedidos y almacenamiento que nos ayudará a determinar los indicadores como actualización de un stock, Número de pedidos por un tiempo determinado, cantidad de productos y producto final, ya que se pudo cuantificar mediante la escala de Likert.

**Escala de medición:**

En cuanto a la escala de medición, se consideró tipo Likert y su medida fue ordinal con 5 opciones de respuestas: siempre que tuvo como valor 5, casi siempre que tuvo como 4, a veces que tuvo como valor 3, casi nunca que tuvo como valor 2 y nunca que tuvo como valor 1.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población**

López y Franchelli (2015), explica a la población como un conjunto de factores cuyas conclusiones y resultados pueden analizarse de forma periódica. De esta manera el conjunto queda conformado por un grupo de colaboradores al estar vinculado a la variable gestión de procesos y control de inventarios de la empresa Freshmart S.A.C. Por lo tanto, se definió una población finita de 25 colaboradores como población.

**Criterios de Inclusión**

Se incluyó a colaboradores del área de inventario de la empresa Freshmart S.A.C.

### **Criterios de Exclusión**

Para esta investigación no se tuvo en cuenta a los colaboradores de otras áreas que no tiene función con el área de inventario.

### **Muestra**

La muestra de este estudio fue de 25 colaboradores, lo que significó que hemos recibido la cooperación de todos. Por lo tanto, para obtener resultados precisos y confiables, se decidió utilizar modelos estadísticos. Según López y Franchelli (2015), indicó que la estadística es una parte o subconjunto de una población seleccionada, aleatoriamente y analizada por científicos con el objetivo de obtener resultados que sean significativos para el ambiente en su conjunto, es decir, que en la investigación se podrá medir el margen de falla y la posibilidad que se puedan definirse en cada caso.

### **Muestreo**

El procedimiento empleado fue de muestreo no probabilístico, puesto que la muestra fue escogida por los investigadores. Según Sampieri (2014), indico que el muestreo es un procedimiento donde nos ayuda a seleccionar una población ya que nos permitió obtener datos y obtener resultados confiables de tal manera que nos ayudará a reducir costos, tiempos y energía de modo aquello busca reclutar resultandos confiables con el fin de hacer un análisis.

### **Unidad de análisis**

En cuanto a la unidad de análisis fueron valorados los colaboradores del área de inventario de la empresa Freshmart S.A.C.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

La técnica utilizada fue la encuesta, Arias et. al (2022), consideró como una herramienta la encuesta lo cual consiste en completar un cuestionario, ya que esto nos ayuda a recopilar información de las variables y medir los criterios, comportamientos y captación de los colaboradores. De tal manera que se realizara un formulario con preguntas preseleccionados, asimismo, deben estar organizada de forma coherente para obtener resultados relativos.

## **Instrumentos**

Se empleo el cuestionario de tipo Likert, la misma que tuvo 5 niveles de medición y 21 preguntas; para la variable gestión por procesos se tuvo 10 ítems y para la variable control de inventario se tuvo 11 ítems con sus respectivos indicadores. El cuestionario consta de un número determinado preguntas relacionadas con las variables de evaluación (Hernández y Mendoza, 2018).

### **Validez**

En la investigación se consideró la valoración de tres expertos, los mismo que contaban con la información y quiénes fueron los responsables de revisar el cuestionario. (Anexo 6) Según Keever et. al (2018), mencionó que la validez en la investigación refiere a la verdad o lo que se aproxima más a la fidelidad. Generalmente establece que los resultados de una investigación serán legítimos cuando la investigación se realiza sin error; por lo tanto, se determina si un estudio es válido se requiere analizar la presencia de errores sistemáticos en el diseño estudiado, los criterios de elección y cómo se realizaron las mediciones.

### **Confiabilidad**

En esta investigación se midió la confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach a través del sistema SPSS versión 25 IBM, según indica Arias (2022). La confiabilidad se entiende como la consistencia o exactitud de una medición específica. Esta medida es útil para abordar tanto problemas teóricos como prácticos, ya que ayuda a determinar en qué medida existe error de medición en el instrumento utilizado. Se considera tanto la variación sistemática como los cambios aleatorios en la medición. (Anexo 6)

## **3.5 Procedimiento**

Se ha realizado un estudio sobre la problemática de la empresa Freshmart, se identificó estudios idénticos, ya que nos ayudarán a constatar la existencia del problema en el que se propone mejorar la gestión del procedimiento. Se realizará la fundamentación teórica de las dos variables para determinar las dimensiones e identificadores para los que se administrará el cuestionario. Con esta herramienta es difícil impedir la recopilación de información sobre muestras identificadas en el área de

inventario. Para realizar la encuesta se coordinará con el gerente de la empresa Freshmart, quien obtendrá como anexo la carta de aceptación. La información se recogerá mediante una encuesta utilizando una escala Likert. La escala es de 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, 5 siempre. No se realiza ninguna manipulación sobre las personas que se participara en la muestra, solo se recolectara sus opiniones.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se realizó el procesamiento de datos utilizando el software MS Office Excel 2019 para generar estadísticas descriptivas. Para el análisis inferencial, se empleará el software SPSS v23 para probar la hipótesis. En caso de que ambas variables sean de origen ordinal, se utilizará una prueba no paramétrica. En primer lugar, se llevará a cabo un análisis a la prueba de Shapiro para determinar la normalidad en la asignación de las variables. Esta prueba también pretende medir la fuerza de esta relación en el análisis realizado. Dependiendo de los resultados de esta prueba, se seleccionarán las pruebas estadísticas apropiadas para el análisis deductivo.

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante el progreso de esta investigación, aplicamos el principio de libre participación, asegurando que todos los invitados tuvieran la opción voluntaria de responder el cuestionario. Este principio fundamental implica obtener el consentimiento voluntario de todos los colaboradores en aportar información para la investigación. Además, se garantizó el principio de protección de la persona, asegurando que la información de los participantes fuera anónima y confidencial. También se aplicó el principio de integridad científica, asegurando que cualquier guía o referencia citada en el estudio estuviera acompañada del nombre y el año del autor correspondiente. Esto garantiza la transparencia y la credibilidad de la investigación.

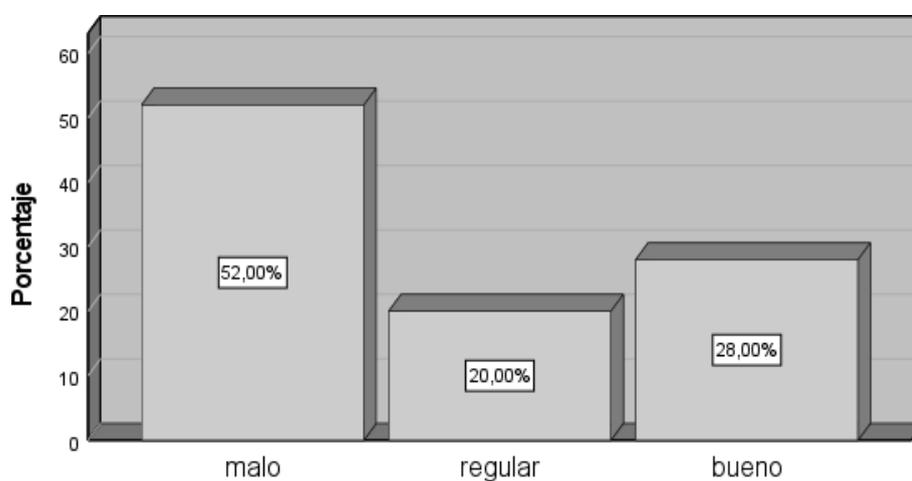
## IV. RESULTADOS

### 4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

De acuerdo con el resultado obtenidos en la investigación se observa de una manera descriptiva la medición de niveles de valoración de las variables y dimensiones.

**Figura 1**

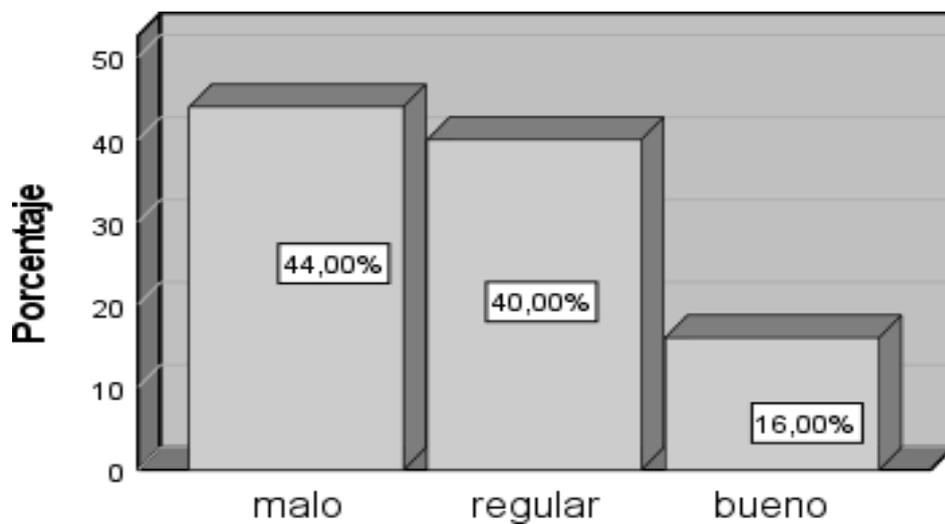
*Análisis Porcentual de la Variable Gestión por Procesos.*



Se observó en la figura 1 los resultados del análisis en la dimensión de tiempo en la que el 52% señaló a un nivel malo en la empresa Freshmart de tal manera que la valoración de nivel regular es el 20%, el nivel bueno es de 28% donde se consta el total de los encuestado de 25 colaboradores.

**Figura 2**

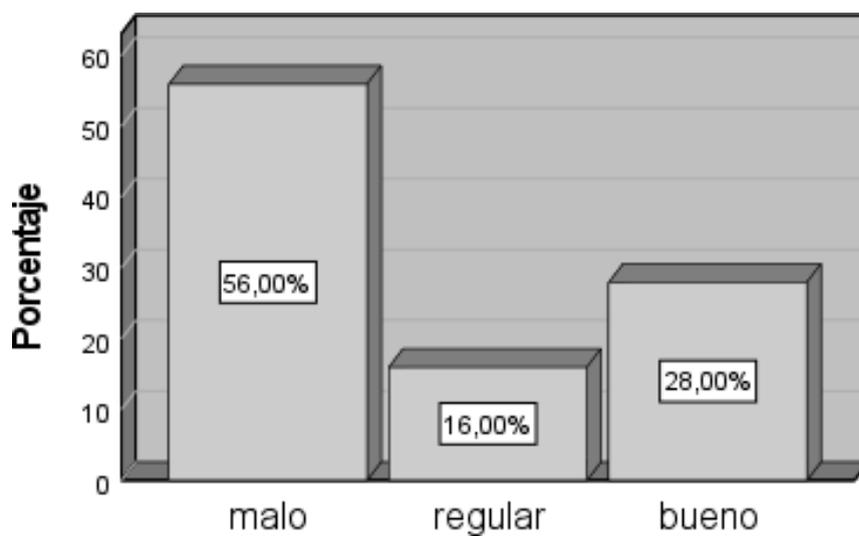
*Análisis Porcentual de la Dimensión Tiempo.*



Se observó en la figura 2 los resultados del análisis en la dimensión de tiempo en la que el 44% señaló a un nivel malo en la empresa Freshmart de tal manera que la valoración de nivel regular es el 40%, el nivel bueno es de 16% donde se consta el total de los encuestado de 25 colaboradores.

**Figura 3**

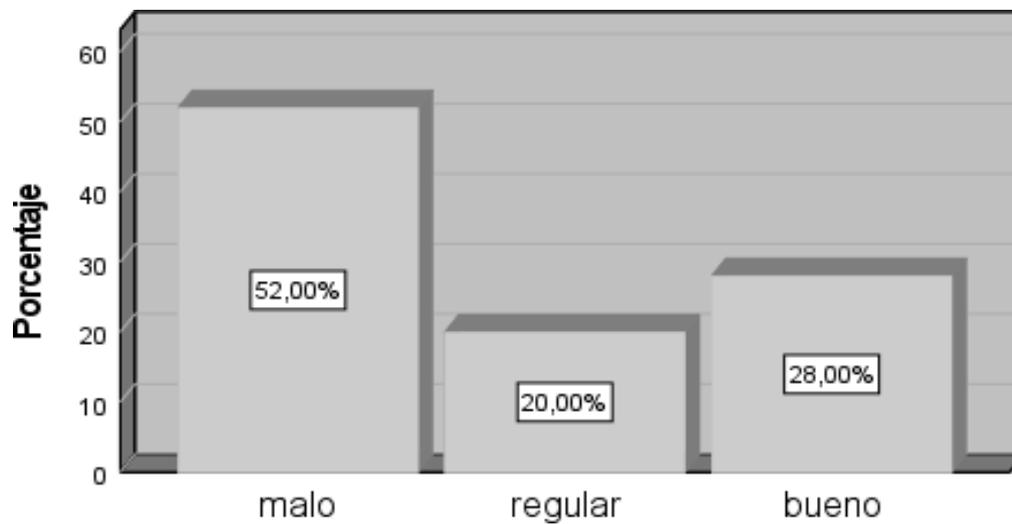
*Análisis Porcentual de la Dimensión Calidad.*



Se observó en la figura 3 los resultados del análisis en la dimensión de la calidad en la que el 56% señaló a un nivel malo en la empresa Freshmart de tal manera que la valoración de nivel regular es el 16%, el nivel bueno es de 28% donde se consta el total de los encuestado de 25 colaboradores.

**Figura 4**

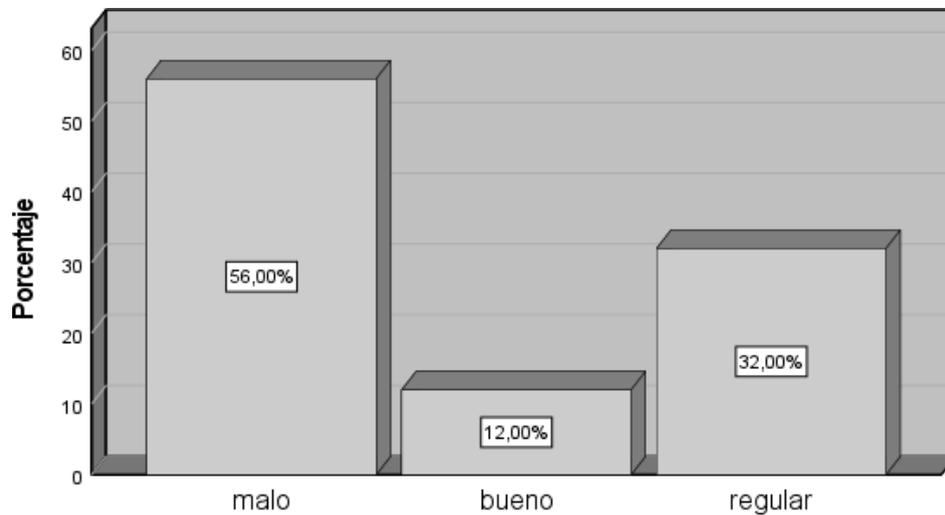
*Análisis Porcentual de la Dimensión Costo.*



Se observó en la figura 4 los resultados del análisis en la dimensión de costo en la que el 52% señaló a un nivel malo en la empresa Freshmart de tal manera que la valoración de nivel regular es el 20%, el nivel bueno es de 28% donde se consta el total de los encuestado de 25 colaboradores.

## Figura 5

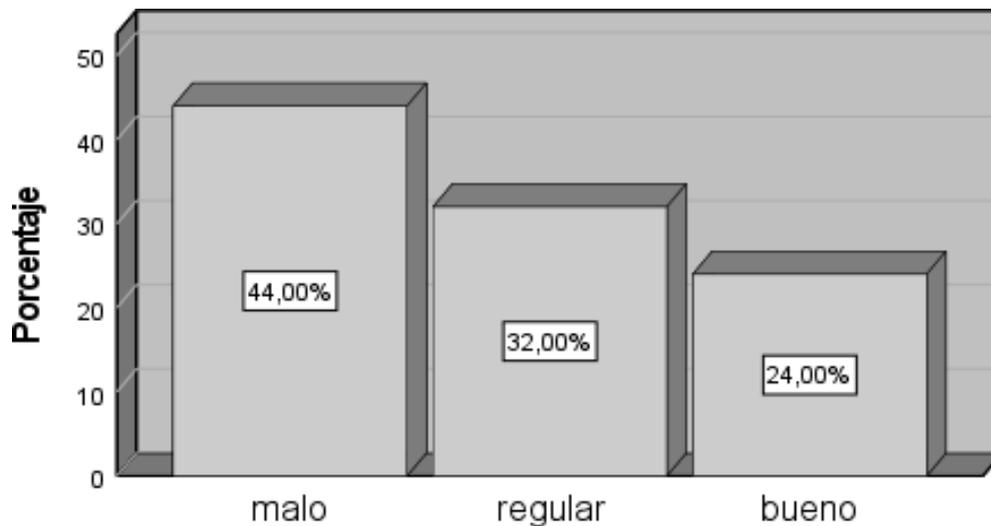
*Análisis Porcentual de la Variable Control de Inventario.*



Se observó en la figura 5 los resultados del análisis en la dimensión de reducción de merma en la que el 56% señaló a un nivel malo en la empresa Freshmart de tal manera que la valoración de nivel regular es el 12 %, el nivel bueno es de 32% donde se consta el total de los encuestado de 25 colaboradores.

**Figura 6**

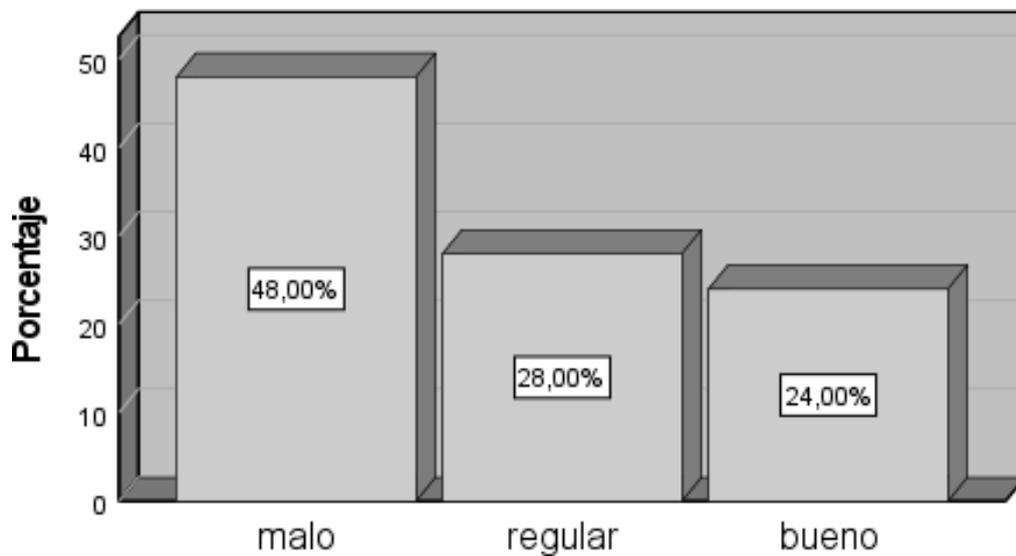
*Análisis Porcentual de la Dimensión Reducción de Merma.*



Se observó en la figura 6 los resultados del análisis en la dimensión de reducción de merma en la que el 44% señaló a un nivel malo en la empresa Freshmart de tal manera que la valoración de nivel regular es el 32 %, el nivel bueno es de 24% donde se consta el total de los encuestado de 25 colaboradores.

**Figura 7**

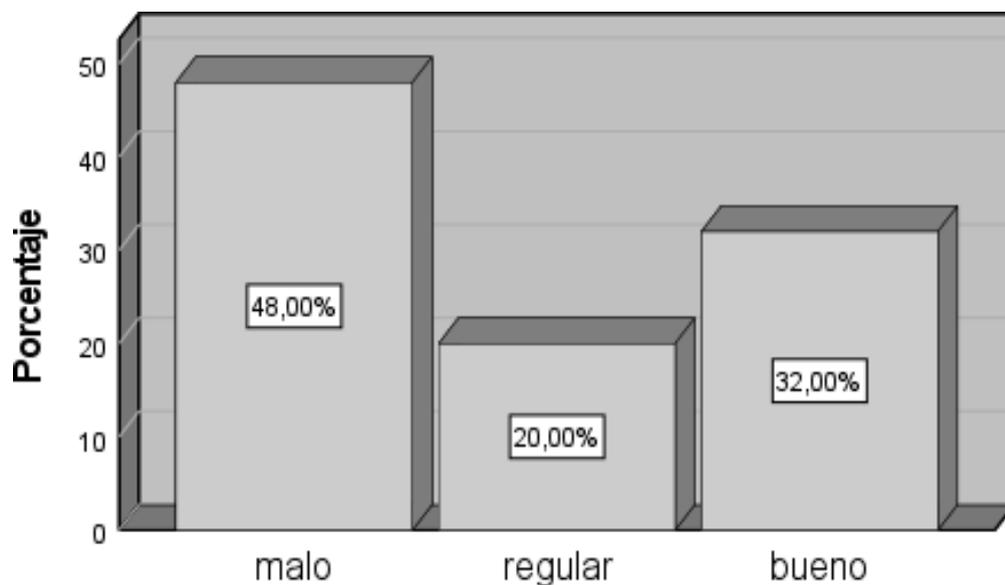
*Análisis Porcentual de la Dimensión Frecuencia de Pedidos.*



Se observó en la figura 7 los resultados del análisis en la dimensión de frecuencia de pedidos en la que el 48% señaló a un nivel malo en la empresa Freshmart de tal manera que la valoración de nivel regular es el 28%, el nivel bueno es de 24% donde se consta el total de los encuestado de 25 colaboradores.

**Figura 8**

*Análisis Porcentual de la Dimensión Almacenamiento.*



Se observó en la figura 8 los resultados del análisis en la dimensión de Almacenamiento en la que el 48% señaló a un nivel malo en la empresa Freshmart de tal manera que la valoración de nivel regular es el 20%, el nivel bueno es de 32% donde se consta el total de los encuestado de 25 colaboradores.

## ANÁLISIS DE LA PRUEBA DE NORMALIDAD

Plantear la Hipótesis

H°: Los datos poseen una distribución con normalidad.

Ha: Los datos no tienen una distribución con normalidad

Nivel de confianza

Confianza: 95%

Sig. ( $\alpha$ ): 5%

Criterio de decisión

Si p menor 0.05 se acepta la H<sup>a</sup>

Si p mayor o igual 0.05 se acepta la H°

### Tabla 1

#### *Pruebas de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por Procesos	,100	25	,200	,966	25	,544
Control de Inventario	,149	25	,158	,948	25	,228

En la Tabla 1, se empleó la prueba de Shapiro-Wilk para evaluar la normalidad, dado que la muestra consta de 25 colaboradores. El valor de significancia de ambas variables fue mayor que 0.05, se concluye que las variables tienen una distribución normal. Por lo tanto, se consideran evidencias paramétricas, y se utilizó la prueba de correlación de Pearson, que es de naturaleza paramétrica.

El objetivo general fue, determinar la gestión por procesos y control de inventario en la empresa Freshmart en el Distrito del Agustino, 2023.

H°: No existe una relación entre gestión por procesos y control de inventario en la empresa Freshmart en el Distrito del Agustino, 2023.

Ha: Existe una relación entre gestión por procesos y control de inventario en la empresa Freshmart en el Distrito del Agustino, 2023.

**Tabla 2**

*Relación Entre Gestión por Procesos y Control de Inventario*

<b>Correlaciones</b>			
		Gestión por Procesos	Control De Inventario
Gestión por Procesos	Correlación de Pearson	1	,679**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Control de Inventario	Correlación de Pearson	,679**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

Según la Tabla 2 en base al valor de la significancia 0,05 bilateral conlleva a que se rechaza la hipótesis nula, es decir que se aprueba la hipótesis alterna se obtuvo una correlación de Pearson mostrando un resultado de 0,679 lo que representa una correlación positiva moderada entre gestión por procesos y control de inventario en la empresa Freshmart en el Distrito del Agustino.

El objetivo específico 1 fue, determinar la relación de la gestión por procesos y la reducción de merma en la empresa freshmart en el distrito del Agustino – 2023.

H<sup>o</sup>: No existe una relación de la gestión por procesos y la reducción de merma en la empresa freshmart en el distrito del Agustino – 2023.

Ha: Existe una relación de la gestión por procesos y la reducción de merma en la empresa freshmart en el distrito del Agustino – 2023.

**Tabla 3**

*Relación de la Gestión por Procesos y la Reducción de Merma*

		<b>Correlaciones</b>	
		Control de Inventario	Reducción de merma
Gestión por Procesos	Correlación de Pearson	1	,511 **
	Sig. (bilateral)		,009
	N	25	25
Reducción de merma	Correlación de Pearson	,551**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	25	25

Según la Tabla 3 en base al valor de la significancia 0,05 bilateral conlleva a que se rechaza la hipótesis nula, es decir que se aprueba la hipótesis alterna se obtuvo una correlación de Pearson mostrando un resultado de 0,511 lo que representa una correlación positiva moderada entre la gestión por procesos y la reducción de merma en Freshmart en el Distrito del Agustino.

El objetivo específico 2 fue, determinar la relación la de la gestión por procesos y la frecuencia de pedidos en la empresa freshmart en el distrito del Agustino - 2023.

H°: No existe la relación de la gestión por procesos y la frecuencia de pedidos en la empresa freshmart en el distrito del Agustino - 2023.

Ha: Existe la relación de la gestión por procesos y la frecuencia de pedidos en la empresa freshmart en el distrito del Agustino - 2023.

**Tabla 4**

*Relación de la Gestión por Procesos y la Frecuencia de pedidos.*

<b>Correlaciones</b>			
		Gestión por Procesos	Frecuencia de Pedidos
Gestión por Procesos	Correlación de Pearson	1	,602**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	25	25
Frecuencia de pedidos	Correlación de Pearson	,602**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	25	25

Según la Tabla 4 en base al valor de la significancia 0,05 bilateral conlleva a que se rechaza la hipótesis nula, es decir que se aprueba la hipótesis alterna se obtuvo una correlación de Pearson mostrando un resultado de 0,602. Lo que representa una correlación positiva moderada entre la relación de la gestión por procesos y la frecuencia de pedidos en Freshmart en el Distrito del Agustino.

El objetivo específico 3 fue, determinar la relación de la gestión por procesos y el almacenamiento en la empresa freshmart en el distrito del Agustino - 2023.

H°: No existe la relación de la gestión por procesos y el almacenamiento en la empresa freshmart en el distrito del Agustino - 2023.

Ha: Existe la relación de la gestión por procesos y el almacenamiento en la empresa freshmart en el distrito del Agustino - 2023.

**Tabla 5**

*La Relación de la Gestión por Procesos y el Almacenamiento*

		<b>Correlaciones</b>	
		Gestión por Procesos	Almacenamiento
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1	,582**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Almacenamiento	Correlación de Pearson	,582**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	25	25

Según la Tabla 5 en base al valor de la significancia 0,05 bilateral conlleva a que se rechaza la hipótesis nula, es decir que se aprueba la hipótesis alterna se obtuvo una correlación de Pearson mostrando un resultado un 0, 582 lo que representa una correlación positiva moderada entre la gestión por proceso y el almacenamiento en Freshmart en el Distrito del Agustino.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio estableció como propósito general, determinar la relación entre la gestión por procesos y control de inventario en la empresa Freshmart en el Distrito el Agustino, 2023. La gestión de procesos es la primera variable donde permite construir varias etapas para desarrollar eficazmente elementos de la misión de una organización y planes más estratégicos, promueve la implementación de calidad y la mejora continua, aumenta el impacto de las organizaciones para volverse más competitivas, pero eso requiere un cambio en la cultura organizacional. Para lograr ese objetivo requiere un diseño que se adapte a las realidades de las organizacionales, optimizando así los recursos y organizando mejor los recursos humanos sólo si se conocen los límites (Campaña, 2021). De acuerdo con Bravo (2009), la gestión por procesos se describe como un método sistemático que tiene como objetivo identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de negocio, con el fin de alinearlos con la estrategia empresarial y mejorar la satisfacción del cliente. Este enfoque también apoya al control de la productividad y la gestión para optimizar los aspectos clave como el tiempo, la calidad y el costo. En la segunda variable es el control de inventario. Al respecto Pérez y Arboleda (2022), mencionó que es esencial mantener intactos los engranajes de la producción, los mercados y los sistemas de distribución de productos. De tal manera que sirven como lubricación y resorte para los sistemas de stock de las empresas. Asimismo, de acuerdo con Solórzano y Mendoza (2022), el control de inventario se identificó como la faceta operativa que abarca las prácticas vinculadas con el almacenamiento de productos. Es esencial dar seguimiento al control de inventario considerando aspectos cruciales como la frecuencia de pedidos, la gestión de almacenamiento y un eficiente control de merma. En base a los resultados establecieron una correlación positiva media con un valor de 0,679 entre la gestión por procesos y control de inventario realizando el análisis de Pearson. Por lo que se determinó la existencia de la relación entre gestión por procesos y control de inventario. De la misma manera, al ser comparado con la investigación de Castro (2022), en la cual su objetivo fue que la gestión por procesos sea óptima en el control de inventario. Utilizando el coeficiente de la correlación de Pearson, se obtuvieron resultados, definido como una correlación

positiva significativa, de nivel de confianza de 0,75 y un nivel de significancia de 0,059, apoyando los resultados de la investigación. En conclusión, en base a los resultados de ambas investigaciones podemos ver que existe una relación favorable entre gestión por procesos y control de inventario, también en el nivel de correlación positiva por lo que no hay una discrepancia en las investigaciones.

En referencia al objetivo específico 1 se determinó, la relación de la gestión por procesos y la reducción de merma. Según Vaquez y Núñez (2021) la gestión de procesos promueve la mejora constante del tiempo, calidad y costo de las actividades realizadas dentro de la organización, Por otra parte, Maldonado (2021), el propósito de reducir las mermas es obtener beneficios financieros al ahorrar en esfuerzo humano y evitar el reciclaje y desperdicio de materiales. Además, la reducción de mermas también persigue objetivos ambientales al garantizar un uso adecuado de plásticos y tintes para la impresión, lo que contribuye a la sostenibilidad ambiental. En base a los resultados se determinó una correlación positiva moderada con un valor de 0,511 entre la gestión por procesos y la reducción de merma realizando un análisis Rho de Pearson. Por lo que se determinó que si tiene una relación la gestión por procesos y la reducción de merma. En base a la comparación de la investigación con Bravo y Mechan (2024), que tuvo objetivo principal comprender la relación que existió entre gestión por inventario y reducción de merma en los restaurantes cuyo resultado obtuvo una correlación de Rho de Spearman 0.918 y un valor de significativa ( $p < 0.01$ ). En base a los resultados de ambas investigaciones se concluyó la existencia de una relación entre la gestión por procesos y la frecuencia de pedidos, también en el nivel de correlación positiva por lo que no hay una discrepancia en las investigaciones.

Conforme al objetivo específico 2, se determinó la relación entre la gestión por procesos y la frecuencia de pedidos. Vega et al. (2021), la gestión de procesos, o metodología de procesos, constituye un conjunto de conceptos con una definición y significado uniformes, asegurando que los procesos funcionen de manera efectiva. Esta metodología surgió de la necesidad de un sistema de control capaz de hacer más que simplemente tomar decisiones basadas en análisis. Además de proporcionar la capacidad de evaluar controles de manera integral, también sirve como un medio para identificar desviaciones en procesos como calidad, tiempo y costo. Los procesos deben estar interrelacionados para

garantizar una operación eficiente y complacer las crecientes necesidades de los consumidores. Por otra parte, Sánchez y Martínez (2021) definió la frecuencia y cantidad de los pedidos como cantidad del pedido y tamaño del lote. En este contexto, se aplicaron dos principios: (a) el cambio en el tamaño del lote (Q) es proporcional al tiempo (o intervalo) entre pedidos, y (b) cuanto mayor sea el tiempo entre dos pedidos consecutivos de un producto determinado, mayor será la cantidad de los pedidos. Estos principios representaron una estrategia o alternativa. Basado en los resultados, se determinó una correlación positiva media, con un valor de 0,602, entre la gestión por procesos y la frecuencia de pedidos, utilizando el análisis de Rho de Pearson. Por lo tanto, se confirmó la existencia de un vínculo entre la gestión por procesos y la frecuencia de pedidos. En conclusión, comparando la investigación teórica y los resultados obtenidos, se puede definir que la relación entre la gestión por procesos y la frecuencia de pedidos es importante, toda vez que una buena metodología de gestión puede influir favorablemente en la eficiencia operativa de la empresa.

Conforme al objetivo específico 3 se determinó la relación de la gestión por procesos y el almacenamiento. Vega et al. (2021), la gestión de procesos o metodología de procesos constituye un conjunto de conceptos que tienen la misma definición y significado para asegurar que los procesos funcionen de manera efectiva. Esto nació de la necesidad de un sistema de control que pudiera hacer más que tomar decisiones basadas en análisis. Proporciono la capacidad de evaluar controles de manera integral y sirve como un medio para identificar desviaciones en procesos como calidad, tiempo y costo. Mezclados para garantizar una experimentación eficiente y satisfacer las crecientes necesidades de los consumidores. De igual manera (Cardona et al. 2018), menciono que el almacenamiento es el proceso que desarrolla una política, determinó que el nivel máximo de inventario que se debe mantener para cada producto junto con los últimos pronósticos de la demanda para determinar el flujo del producto para el período. Además, se deben considerar factores como el tamaño del almacén, el espacio disponible en cada habitación y el sistema de apilamiento de material, cuya finalidad ayuda a determinar el nivel de destrucción de material en el almacén mediante la estrategia lineal entera. En base a los resultados se determinó una correlación positiva moderada con un valor de 0,582

entre la gestión por procesos y el almacenamiento realizando un análisis Rho de Pearson. Por lo que se determinó que existe la relación entre de la gestión por procesos y el almacenamiento. Al ser comparado con la investigación de Castro (2022), cuyo objetivo general fue determinar la relación de una gestión óptima de los procesos y almacenamiento cuyo resultado obtuvo una correlación positiva 0,75 realizando un análisis Rho de Pearson y niveles de significancia entre 0,059. Se encontró relación entre gestión óptima de los procesos y almacenamiento estos dos factores tienen un papel importante en la rentabilidad de una compañía. Concluyo, en base a los resultados de ambas investigaciones podemos ver que existe una relación favorable entre control de inventario y almacenamiento, también en el nivel de correlación positiva por lo que no hay una discrepancia en las investigaciones.

## V. CONCLUSIONES

- Primera: Para el propósito general, se determinó una correlación positiva moderada con un valor de 0,679 entre la gestión por procesos y control de inventario realizando el análisis de Pearson. Por consiguiente, el valor de la significancia es de 0,05; lo que conlleva que se debe rechazar la H. nula y se acepta la H. alterna, por lo que se determinó que existe la relación entre gestión por procesos y control de inventario.
- Segundo: Para el propósito específico 1, se determinó una correlación positiva moderada con un valor de 0,511 entre la gestión por procesos y la reducción de merma realizando el análisis de Pearson. Por consiguiente, el valor de la significancia es de 0,05; lo que conlleva que se debe refutar la hipótesis nula H. nula y se acepta la H. alterna, Por lo que se determinó la existencia de una relación entre la gestión por procesos y la reducción de merma.
- Tercera: Para el propósito específico 2, se determinó una correlación positiva moderada con un valor de 0,602 entre la gestión por procesos y la frecuencia de pedidos realizando el análisis de Pearson. Por consiguiente, el valor de la significancia es de 0,05; lo que conlleva que se debe rechazar la H. nula y se acepta la H alterna, en base a ello se determinó que existe la relación de la gestión por procesos y la frecuencia de pedidos.
- Cuarta: Según el propósito específico 3, se determinó una correlación positiva moderada con un valor de 0,582 entre la gestión por proceso y el almacenamiento realizando un análisis Rho de Pearson. Por consiguiente, el valor de la significancia es de 0,05; lo que conlleva que se debe rechazar la H. nula y se acepta la H. alterna, por lo que se determinó que existe la relación entre la gestión por proceso y el almacenamiento.

## VI. RECOMENDACIONES

- Primera: Se recomienda mantener y mejorar los procesos, para obtener una buena gestión por procesos considerando las teorías necesarias, además se debe considerar el tiempo en el que realizarán en las actividades, también se deberá tener en cuenta la calidad de una buena presentación. Asimismo, es importante un control de inventario eficaz para la reducción de la merma, por lo que se debe tener en cuenta la frecuencia de pedidos y el almacenamiento de los productos, ya que se observó la relación de ambas variables de la investigación.
- Segundo: Se recomienda tener en cuenta una buena gestión por procesos para lograr reducir la merma, para ello es importante agregar las estrategias teniendo en cuenta los siguientes puntos; la rotación de los productos, la vida útil, la reducción de compras innecesarias. Así como también se deben tener en cuenta estrategias como promociones de productos próximos a vencer.
- Tercera: Se recomienda establecer la gestión por procesos adaptándose a diferentes estrategias, ya que así se puede obtener una buena calidad de los productos atendidos; logrando una buena satisfacción de los clientes. Además, se debe tener en cuenta una adecuada gestión por procesos, toda vez que los resultados del estudio establecen la existencia de una relación perfecta media entre la primera variable y frecuencia de pedido.
- Cuarta: Se recomienda la mejora continua y correcta de gestión por procesos haciendo uso de diferentes estrategias para un almacenamiento adecuado por lo que se debe tener en cuenta los siguientes puntos; el almacenamiento correcto; la verificación frecuente de lo registrado, los abastecimientos necesarios de productos y actualizando de los productos finales. Ahora bien, la presente investigación determino la existencia de una vinculación perfecta media entre la primera variable y el almacenamiento.

## REFERENCIAS

- Asenjo, J., & Melgar, F., (2022). *Método basado en la metodología Kanban y herramientas lean para la gestión del proceso de control de inventarios apoyado en un sistema multiplataforma para empresas podológicas*. [Tesis título, Universitaria Cesar Vallejo] Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111176>.
- Arias., J.L. Holgado. J., Tafur., T.L. & Vásquez, M.J. (2022). Metodología de la investigación.
- Baena. G. (2017). Metodología de la investigación (3a. ed.), Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com>.
- Bravo, J. A. (2019). *Gestión de procesos* (4 th ed). Quilpué, Chile
- Bermúdez del Sol, A., Sablón, N., Escobar, E. I., Castro, R. L., & Suárez, R. (2022). Design of an inventory control system for a toy store. *Industrial engineering*, 43(43), 61-79. <https://doi.org/10.26439>
- Bravo, J.G. Gómez, L.G. (2024) *Influencia de la gestión de inventarios en la reducción de merma en los restaurantes de comida saludable*. [ Tesis título, Universitaria Señor de Sipán] Repositorio digital de Universitaria Técnica de Ambato. <https://acortar.link/Rk00LM>.
- Castro, J., (2022). *Gestión por procesos y control de inventarios de la empresa de manufactura Ralomtex*. [Tesis título, Universitaria Técnica de Ambato] Repositorio digital de Universitaria Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/34609>.
- Garcia, M.C. & San Andres, E.M. (2021). Design of a Process Management System For Inventory Management. Case: Ferreteria Quiroz Aperturado, 5(9), 181. doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v5i9edespsoct.0118>
- Carreño, D.A., Amaya, L.F, Ruiz, E.T, & Tiboche, F.J (2019). Design of a system for inventory management of SMEs in the food sector *Industrial Data*, 22 (1), 113-122. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381>

- Cardona., J.L. Orejuela., J.P. & Rojas, C.A. (2018). Inventory management and storage of raw materials in the concentrated food sector. / Universidad EIA, Envigado Colombia 15(30). 195-208.DOI: <https://doi.org/10.24050/reia.v15i30.1066>
- Córdova, D.M., & Maldonado, J.J. (2020). *La Gestión De Almacenes Y El Control De Inventarios En La Empresa Inversiones Gks Cercado De Lima, Lima-Perú 2020*. [ Tesis título Universidad Privada del Norte]. repositorio.upn.
- Decreto Supremo N.º 047-2024-EF. (9 de abril de 2024). Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta, N.º 920-2024-EF. Secretaría General del Ministerio de Economía y Finanzas, 19 de abril de 2024.
- Fernández, f. & Olay, D. (2021). La planificación estratégica como instrumento de desarrollo territorial integra. *Estudios Territoriales*, 53(208). <https://doi.org/10.37230>
- Gonzales, T., & Thomas, L.; (2019). Design an improvement proposal for the management of the supply chain process and inventory control of Covidien manufacturing Solutions S.A. [Tesis maestría, Universitaria Rodrigo Facio] Repositorio Instituto de la Universidad De Costa Rica. <https://hdl.handle.net/10669/79304>.
- Hernández., M.E. & Quintero., A.F. (2020). *Las Mermas Y Su Impacto En La Gestión De Inventarios De Tiendas Justo & Bueno*. [ Tesis Colegiatura. Colegio de estudios superiores]. <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/2523>.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación* (6ta ed.). Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. Recuperado de <https://bit.ly/3lY9Gwa>.
- Huamanlazo, G.L., & Palma, L. (2021), Management of Inventory Control and Profitability of the Company Ferretera Corporación Paredplast S.A.C., 2021. [ Tesis título Universidad Peruana Los Andes]. <https://repositorio.upla>

- Jordán, J.E., Jordán. D.M., Verdesoto, O.S & Ludeña, S.J. (2017). Gestión Por Procesos Como Herramienta Clave Para El Mejoramiento Continuo En Empresas Comerciales Caso Mp. *Revista Sur Academi*. 1(7).
- Khatija, A. (2020). *The Role Of Business Process Management On Corporate Strategy Implementation In A Selected Organisation In The Western Cape, South Afric* [ Tesis Maestría Universidad de Tecnología de la Península del Cabo, <http://hdl.handle.net/20.500.11838/3135>.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación*. Barcelona: Revista de educación y derecho. Recuperado de <https://bit.ly/3nfNGfz>.
- Maldonado, M.C. (2021). *Propuesta Para La Disminución Del Indicador De Merma En Inventario De Producto Tercerizado En La Empresa Decoraciones David's Sas Utilizando Herramientas De La Metodología Lean Six Sigma*. [ Tesis Titulo Universidad de La Salle, Bogotá]. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/3348>
- Merlo, O.A., & Quispe, K.M., (2021). *Propuesta de Implementación de un Control de Inventarios para Lograr la Minimización de Mermas en la Empresa Brekys Servicios Generales S.R.L. De La Provincia De Cajamarca, 2019*. [ Tesis Titulo Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. [repositorio.upagu](https://repositorio.upagu)
- Mora, L.A (2019). *Gestión Logística En Centros De Distribución Y Almacenes y Bodegas*. Eco ediciones.
- Moreira., M.K, & Peñafiel, J.L. (2019). Inventory control and its impact on management decisions in Jipijapa's micro – businesses.4(4), 134-154. doi: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1%20ESPECIAL.106>
- Muñoz Choque, A. M. (2021). Time study and its relation to productivity. *Revista Enfoques*, 5(17), 40–54. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.104>
- Vega, C.E., Briones, L.D. & Mendoza, C.A. (2021). Gestión Por Procesos: Regularidades Metodológicas Y Comportamiento De Su Implementación. *Rev. Punkuri* 1(2), 2810-8183.

- Vaquez., S.P. & Nuñez, L.A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú, *Alpha Centauri*, 2(3), 2709-4502. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Pavón, D.E., Villa, L.C., Rueda, M.C & Lomas, E.X. (2019). Internal inventory control as a competitive resource in an PyME in Guayaquil. *Venezuelan Management Magazine* 24(87). Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499014>
- Paredes, A.M., Chud. V.L. & Osorio. J.C. (2019). Fuzzy multi-criteria Inventory control system for spare parts, *Fuzzy multi-criteria Inventory control system for spare parts*, 24(2), 2344-7214.
- Pacheco, B., D, (2019). Gestión De Inventario En Empresas Distribuidoras De Materia Prima Del Sector Panadero En El Estado Zulia. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración Enfoques*, 3 (11), 188-201 <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v3i11.65>
- Pérez., J.F., & Arboleda., D.A. (2022). *Propuesta de un Sistema de Inventarios para la Librería “La Casa de Asterión* [ Tesis Titulo Universidad Antonio Nariño]. <https://acortar.link/Rk00LM>
- Pereda, F.P. (2021) The Quality Management System and its Influence on Process Management of Public Administration. *Management in the Third Millennium* 4(48), 153-159. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21828>
- Rueda, G., Avendaño, W. & Parada, A. (2022). Sistemas de información y control de inventarios en Micro Pequeñas y Medianas Empresas - Mipymes de la ciudad de Cúcuta, Colombia. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 17(2), 328 – 351. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n2.9295>
- Rosales, C.D. (2022). Inventory control and distribution system in an agricultural cooperative. *Sapienza International Journal of Interdisciplinary Studies*. 3(1). <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.249>
- Romero, S.E., Sáenz, S.S., Pacheco, A.M., (2021). La Gestión de inventarios en las PYMES del sector de la construcción. *Polo del conocimiento* Vol. 6, No 9. DOI: 10.23857/pc.v6i9.3124

- Sánchez, N. & Martínez, J. (2021). Inventory control and stock. A study in hardware companies of Maracaibo – Venezuela. *Revista científica Ciencia y Tecnología* 21(30). 102-114. <http://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec>.
- Sánchez, G R., Yancul A.G(2024) *Gestión Por Procesos Y Calidad De Servicios En La Empresa De Productos Lácteos El Cumbe* [ Tesis Titulo Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/3340>
- Solórzano., M.A, & Mendoza, C.A. (2022) Inventory control and its impact on the liquidity of the distributor "Miguel Sebastián" Manabí-Ecuador 2019-2020. *Digital Publisher CEIT*, 7(3), 158-169. <https://doi.org/10.33386>
- Sucno, T.S., & Colquehuanca, R.K. (2022). Control de Inventarios y Gestión de Almacenes en la Empresa Corporación Daylum S.A.C. Cusco periodo 2019. [ Tesis Titulo Universidad Andina del Cusco]. <https://repositorio.uandina>
- Tiepermann, J. (2021). Costos Basados en las Actividades (ABC): aplicación de una herramienta para la gestión estratégica en empresas de servicio. Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto.7(32). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v17i32.3448>
- Torres, E., (2022). *Gestión De Almacén Y Su Incidencia En El Control De Inventario De La Gerencia Sub Regional De Utcubamba, Amazonas– 2021* [ Tesis título, Universidad Politécnica Amazónica]. <http://hdl.handle.net/20.500.12897/118>
- Trujillo, L. (2022). Gestión de marca para elevar el posicionamiento de la empresa Editora Multicolor. [Tesis maestría, Universidad Nacional de Chimborazo], Repositorio digital UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10217>.
- Zambrano, S.D., Ulloa., J.F & Morejón., I.E. (2018). Inventory model for the economic control of orders in Microenterprise. *Scientific Magazine World of Research and Knowledge*. 2 (2). 566-584. DOI: 10.26820/recimundo/2.(2).2018

# **ANEXOS**

### ANEXO 1: Tabla de operacionalización de variables o Tabla de categorización

Gestión por procesos y control de inventario					
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	La gestión de procesos es una forma sistemática de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de negocio para cumplir con la estrategia comercial y aumentar la satisfacción del cliente, lo que respalda la productividad y el control de gestión para mejorar variables clave como el <b>tiempo, la calidad y el costo</b> . Ofrece conceptos y técnicas como integridad, compensadores de complejidad, teoría del caos y mejora continua para crear nuevos procesos. Ayuda a identificar, medir, describir y relacionar procesos y luego abre una gama de posibilidades de acción para describir, mejorar, comparar o transformar esas relaciones. (Bravo,2019).	la variable se medira atravez de un cuestionario de elaboracion propia enpleando un escala de likert.	<b>Tiempo</b>	Ejecucion de tareas	Ordinal (Likert) 1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre
			<b>Calidad</b>	Cumplimiento de estandare	
			<b>Costo</b>	Precios adecuados	
Control de inventario	Mora(2019), El control de inventario es la parte operativa de los almacenes, es decir, todas las prácticas que se consideran durante el proceso de almacenamiento de un producto, controlar inventario, con qué <b>frecuencia</b> se debe realizar, cómo se debe llevar la contabilidad, gestión de inventarios (entrantes, salientes, fechas, lotes), tales como pedidos, cómo recibir pedidos de transporte, cómo se cumplen comprobar recibos, cómo garantizar un <b>almacenamiento</b> y adecuado(sótano, estanterías, iluminación, ventilación).E incluir el proceso adecuado de <b>merma</b> (fecha de caducidad, productos defectuosos).	la variable se medira atravez de un cuestionario de elaboracion propia enpleando un escala de likert.	<b>Reducion de merma</b>	Actualización de un stock	
			<b>Frecuencia de pedidos</b>	Numero de pedidos por un tiempo determinado	
			<b>Almacenamiento</b>	Cantidad de productos	
				producto final	

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos. Cuestionario

En el presente cuestionario se desarrollarán preguntas en base a la gestión por procesos, con la finalidad de determinar el tiempo, costo y calidad de los pedidos son los adecuados para de ese modo tratar de disminuir las pérdidas que se genera dentro de la empresa Freshmart, puesto que dichas perdidas generan un des balance económico de dicha empresa. Para marcar las repuesta es importante leer atentamente las preguntas del cuestionario, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque “x” la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

### Variable 1: Gestión por Procesos

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

ÍTEMS	Alternativas de respuesta				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Tiempo</b>					
1. Se cumple el tiempo establecido para verificar las características de cada producto.					
2. Las salidas de los productos que se encuentran en el almacén se dan en el tiempo previsto.					
3. Las técnicas de cronometraje utilizadas reducen el tiempo de inventario.					
<b>Dimensión: Calidad</b>					
4. La calidad del producto es importante para la fidelización del cliente.					
5. Las pruebas de la calidad de productos se realizan frecuentemente.					
6. La calidad del producto es importante para aumentar la satisfacción del cliente.					
7. El proceso de control de calidad del producto es el adecuado.					
<b>Dimensión: Costo</b>					
8. El costo del inventario se altera frecuentemente					
9. La tecnología reduce el costo de inventario.					
10. El costo de cada producto es importante para su venta.					

## Cuestionario

En el presente cuestionario se desarrollarán preguntas en base a la gestión por procesos, con la finalidad de determinar el tiempo, costo y calidad de los pedidos son los adecuados para de ese modo tratar de disminuir las pérdidas que se genera dentro de la empresa Freshmart, puesto que dichas perdidas generan un desvanece económico de dicha empresa. Para marcas las repuesta es importante leer atentamente las preguntas del cuestionario, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque "x" la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

### Variable 2: Control de Inventario

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

ÍTEMS	Alternativas de respuesta				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Reducción de merma</b>					
1. Una adecuada rotación de productos ayuda a la reducción de la merma.					
2. Una vida útil prolongada de los productos ayuda a la reducción de merma.					
3. Se analizan las compras, para tener una reducción de merma					
4. Si se promocionan, los productos próximos a vencer, ayuda a la reducción de merma.					
<b>Dimensión: Frecuencia de pedidos</b>					
5. Se realiza seguimientos continuos de los pedidos para evitar el rechazo de los clientes.					
6. El Stock de la empresa permite incrementar la frecuencia de pedidos.					
7. Se analiza la frecuencia de pedidos.					
<b>Dimensión: Almacenamiento</b>					
8. Se genera un registro de salida de los productos del área del almacenamiento.					
9. Se verifica frecuentemente el registro del almacenamiento.					
10. El espacio que hay entre los Racks ayuda al almacenamiento de los productos.					
11. Se cumple el proceso de validación del área de almacenamiento.					

**Anexo 3: Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado,  
formato UCV**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

**Datos Generales**

Nombre de la Organización:	RUC: 20547839651
Freshmart S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Otero Vegas Sebastián	DNI: 10543666

**Consentimiento:**

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
La Gestión Por Procesos y Control De Inventario	
Nombre del Programa Académico:	
Programa de Titulación, Modalidad Taller de elaboración de Tesis	
Autor: Nombres y Apellidos:	DNI:
Javier Bejarano Sara Noemi Soriano Cortez Walter	72957247 46567888

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

**Lugar y Fecha:**

Lima, 10 / 30 / 2023

Firma:

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 4: Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Gestión por Procesos y Control de Inventario en la empresa Freshmart S.A.C., El Agustino, 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

Nombre del juez:	DAYSY <u>JAQUELINE</u> APARICIO FLORES
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( ) Social ( ) Educativa (x) Organizacional ( )
Área de experiencia profesional:	INVESTIGACIÓN
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( x ) Más de 5 años ( )
Experiencia en Investigación	Docente de Investigación de 2 años

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el <b>GESTIÓN POR PROCESOS Y CONTROL DE INVENTARIO</b> mediante la Escala de Likert.
Autor (a):	JAVIER BEJARANO SARA NOEMI SORIANO CORTEZ WALTER
Procedencia:	LIMA
Administración:	APLICACIÓN PRESENCIAL
Tiempo de aplicación:	15 – 20 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	PERSONAS NATURALES INVOLUCRADAS EN EL ÁREA DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA FRESHMART.S.A.C
Significación:	EL OBJETIVO ES MEDIR LA RELACIÓN DE GESTIÓN POR PROCESOS Y CONTROL DE INVENTARIO

**4. Soporte teórico**

Área/Escala (Variable)	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTIÓN POR PROCESOS	Tiempo	Se utilizan técnicas para determinar el tiempo dentro del cual se debe realizar una actividad de acuerdo con un estándar o método establecido. Tenga en cuenta la fatiga, los retrasos personales y los retrasos inevitables. (Muñoz, 2021)
	Calidad	La calidad de un producto o servicio se puede establecer por sus peculiaridades de calidad, como, por ejemplo: terminado, dimensiones, sensibilidad, tiempos de entrega, entre otros. Alcalde 2019
	Costo	Los costos desempeñan un papel importante en la forma en que las empresas registran y controlan la información relevante, pero a medida que la tecnología avanza y la gestión de proceso de fabricación se vuelven más complejos, los sistemas tradicionales no pueden dar abasto y requieren sistemas de toma de decisiones más avanzados. (Galo et al, 2021).
CONTROL DE INVENTARIO	Reducción de merma	El proceso de reducción de merma es una tarea difícil, pero no imposible, si en la obra se involucra personal bien capacitado y comprometido para realizar un buen control de inventario, existe una comunicación efectiva entre las unidades estructurales involucradas en el proceso y el trabajo conjunto de los participantes. Esto significa que la eficiencia de los procesos operativos puede aumentar la competitividad. (Hernández & Quintero,2020)
	Frecuencia de pedidos	La frecuencia de los pedidos y sus cantidades se denominan cantidad del pedido y tamaño del lote. En estos casos, se aplican dos principios: a) el cambio en el tamaño del lote (Q) es proporcional al tiempo (o período) entre pedidos; b) cuanto mayor sea el tiempo entre dos pedidos consecutivos de un determinado producto, mayor será la cantidad del pedido. Esta es una acción rotativa. (Sánchez & Martínez,2021)
	Almacenamiento	El almacenamiento es clave en las pequeñas empresas, especialmente cuando el espacio de almacenamiento es limitado, ya que el tamaño de los artículos puede afectar la apariencia del almacenamiento. Además, el almacenamiento es uno de los mayores problemas de las empresas de logística. Por ello, en su trabajo propusieron la gestión de almacenes, cuyo objetivo es el máximo aprovechamiento del espacio del almacén. (Rojas 2018)

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

A continuación, a usted le presentó el cuestionario La Gestión por Procesos y Control de Inventario en la Empresa Freshmart S.A.C., El Agustino, 2023 elaborado por Javier Bejarano Sara Noemi, Soriano Cortez Walter, en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Crterio	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> 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.

**Formato de validación**

Estimado Juez: 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).

**Variable o categoría:** GESTIÓN POR PROCESOS

**Primera dimensión / subcategoría:** TIEMPO

- Objetivos de la dimensión: El tiempo que se maneja en realizar la gestión por procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Producto	Se cumple el tiempo establecido para verificar las características de cada producto	4	4	4	-
Salidas	Las salidas de los productos que se encuentran en el almacén se dan en el tiempo previsto.	4	4	4	-
Técnicas	Las técnicas de cronometraje utilizadas reducen el tiempo de inventario.	3	4	4	

**Variable o categoría:** GESTIÓN POR PROCESOS

**Segunda dimensión / subcategoría:** CALIDAD

- Objetivos de la dimensión: La calidad que se maneja en realizar la gestión por procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fidelización	La calidad del producto es importante para la fidelización del cliente.	4	4	4	-
Pruebas	Las pruebas de la calidad de productos se realizan frecuentemente.	4	4	4	-
Satisfacción	La calidad del producto es importante para aumentar la satisfacción del cliente.	3	4	4	
Control	El proceso de control de calidad del producto es el adecuado.	3	4	4	-

**Variable o categoría:** GESTIÓN POR PROCESOS

**Tercera dimensión / subcategoría:** COSTO

- Objetivos de la dimensión: El costo que se maneja en realizar la gestión por procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
costos adecuados	El costo del inventario se altera frecuentemente	3	3	4	
Tecnología	La tecnología reduce el costo de inventario	3	3	4	-
Venta	El costo de cada producto es importante para su venta	4	4	4	-



---

Mg. APARICIO FLORES, Daysi J.  
DNI: 44489276

**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 (1988) (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. (Moutlainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003). Ver : <https://www.revisorespacios.com/sites/2017/cited/2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 5: Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Gestión por Procesos y Control de Inventario en la empresa Freshmart S.A.C., El Agustino, 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

Nombre del juez:	Ruiz Paraita Vellorita Noemi
Grado profesional:	Maestría (X)                      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Marketing, Gestión, Economía
Institución donde labora:	Escuela Internacional de Posgrado S.A.C.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en investigación	Procesos administrativos

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Libert
Autor (a):	Javier Bejarano Sara Noemi Soriano Cortez Walter
Procedencia:	Lima - Agustino
Administración:	Personas Naturales involucradas en el Área de Inventario
Tiempo de aplicación:	15 – 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Personas Naturales involucradas en el Área de Inventario
Significación:	El objetivo es medir la relación de Gestión por procesos y Control de inventario



**4. Soporte teórico**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definiciones</b>
<b>Gestión por procesos</b>	<b>Tiempo</b>	Se utiliza técnicas para determinar el tiempo dentro del cual se debe realizar una actividad de acuerdo con un estándar o método establecido. Tenga en cuenta la fatiga, los retrasos personales y los retrasos inevitables. (Muñoz, 2021)
	<b>Calidad</b>	La calidad de un producto o servicio se puede establecer por sus peculiaridades de calidad, como, por ejemplo: terminado, dimensiones, sensibilidad, tiempos de entrega, entre otros. Alcalde 2019
	<b>Costo</b>	Los costos desempeñan un papel importante en la manera en que las empresas registran y controlan información importante, la gestión por procesos optimiza, mejora las actividades que realizamos diariamente y esto reduce el costo en paralelo. A medida que la tecnología avanza y la gestión de proceso de fabricación se vuelven más complejos, necesitamos herramientas, sistemas más sofisticados, avanzados para una mejor toma de decisiones. (Galo et al, 2021)
<b>Control de inventario</b>	<b>Reducción de merma</b>	El proceso de reducción de merma es una tarea difícil, pero no imposible. Si en el proceso se involucra personal bien capacitado, comprometido y un plan para realizar un buen control de inventario, seguido de una comunicación efectiva entre las áreas involucradas en el proceso y el trabajo conjunto de los participantes. Esto significaría un aumento de la eficiencia de los procesos operativos tanto como en competitividad. (Hernández & Quintero, 2020)
	<b>Frecuencia de pedidos</b>	La frecuencia de los pedidos y sus cantidades se denominan cantidad del pedido y tamaño del lote. En estos casos, se aplican dos principios: a) el cambio en el tamaño del lote (Q) es proporcional al tiempo (o período) entre pedidos; b) cuanto mayor sea el tiempo entre dos pedidos consecutivos de un determinado producto, mayor será la cantidad del pedido. Esta es una acción rotativa. (Sánchez & Martínez, 2021)
	<b>Almacenamiento</b>	El almacenamiento es clave en las pequeñas empresas, especialmente cuando el espacio de almacenamiento es limitado, ya que el tamaño de los artículos puede afectar la apariencia del almacenamiento. Además, el almacenamiento es uno de los mayores problemas de las empresas de logística. Por ello, en su trabajo propusieron la gestión de almacenes, cuyo objetivo es el máximo aprovechamiento del espacio del almacén. (Rojas 2018)

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario La Gestión por Procesos y Control de Inventario en la Empresa Freshmart S.A.C., El Agustino, 2023 elaborado por Javier Bejarano Sara Noemi, Soriano Cortez Walter, en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Criterio</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> 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.

**Formato de validación**

Estimado Juez: 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).

**Variable o categoría:** Gestión por Procesos

**Primera dimensión / subcategoría:** Tiempo

- **Objetivos de la dimensión:** El tiempo que se maneja en realizar la gestión por procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Producto	Se cumple el tiempo establecido para verificar las características de cada producto	4	4	3	Corregir Ortografía
Salidas	Las salidas de los productos que se encuentran en el almacén se dan en el tiempo previsto.	4	4	4	-
Técnicas	Las técnicas utilizadas reducen el tiempo de recepción	4	4	4	-

**Variable o categoría:** Gestión por Procesos

**Segunda dimensión / subcategoría:** Calidad

- **Objetivos de la dimensión:** La calidad que se maneja en realizar la gestión por procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fidelización	La calidad del producto es importante para la fidelización del cliente	4	4	4	Infaltible
Pruebas	Las pruebas de la calidad de productos se realizan frecuentemente	4	4	4	
Satisfacción	La calidad es importante para aumentar la satisfacción del cliente	4	4	4	
Control	El control de calidad es el adecuado	4	4	4	

**Variable o categoría:** Gestión por Procesos

**Tercera dimensión / subcategoría:** Costo

- **Objetivos de la dimensión:** El costo que se maneja en realizar la gestión por procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Pecios adecuados	El costo de cada producto se altera frecuentemente	4	3	4	
Tecnología	La tecnología reduce el costo de inventario	4	4	4	
Venta	El costo de cada producto es importante para su venta	4	4	4	Corregir ortografía

**Variable o categoría:** Control de Inventario

**Primera dimensión / subcategoría:** Reducción de merma

- Objetivos de la dimensión: La reducción de merma que se maneja en realizar el control de Inventario

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rotación	Una adecuada rotación de productos ayudaría a la reducción de la merma	4	4	4	
Vida Útil	Una vida útil prolongada mayor, de los productos ayudaría a la reducción de merma	4	3	4	
Reducción	Se analizan las compras, para tener una reducción de merma	4	4	4	Corregir Ortografía
Promociones	Si se promocionan, los productos próximos a vencer, ayudaría a la reducción de merma	4	4	4	

**Variable o categoría:** Control de Inventario

**Segunda dimensión / subcategoría:** Frecuencia de pedidos

- Objetivos de la dimensión: La frecuencia de pedidos de merma que se maneja en realizar la control de Inventario

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento	Se realiza seguimientos continuos de los pedidos para evitar el rechazo de los clientes	4	4	4	Revisar Espacios
Stock	Es importante para usted que la frecuencia de pedidos debe ser calculados mediante los niveles de inventario para el stock y seguridad de los pedidos.	4	4	4	
Numero de pedidos	Se analizan la frecuencia de pedidos.	4	4	4	

**Variable o categoría:** Control de Inventario

**Tercera dimensión / subcategoría:** Almacenamiento

- Objetivos de la dimensión: El almacenamiento que se maneja en realizar el control de Inventario.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registros	Se genera un registro de salida de los productos del área del almacenamiento	4	4	4	
Verificación	Se verifica frecuentemente el registro del almacenamiento.	4	4	4	
Abastecimiento	El espacio que hay entre los Racks ayuda al almacenamiento de los productos.	4	4	4	
Producto final	Se cumple el proceso de actualización del área de almacenamiento.	4	4	4	

*Nota: Si la valoración del juez se encuentra en el rango de 3 a 4, se considera aprobado el instrumento.*



---

Ruiz Peralta Vellorita Noemi  
Firma del evaluador  
DNI:17946132

**Pd: El presente formato debe tomar en cuenta:**

Williams y Web (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**, Hyrkäs 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 Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 6: Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Gestión por Procesos y Control de Inventario en la empresa Freshmart S.A.C., El Agustino, 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

Nombre del juez:	Eduardo Otero Garcés		
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
Áreas de experiencia profesional:	<i>Docencia en Economía y proyectos de inversión</i>		
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	
Experiencia en Investigación	Proyectos de Inversión		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Likert
Autor (a):	<i>Javier Bejarano Sara Noemi Soriano Cortez Walter</i>
Procedencia:	<i>Lima - Agustino</i>
Administración:	<i>Personas Naturales involucradas en el Área de Inventarios</i>
Tiempo de aplicación:	15 – 20 minutos
Ámbito de aplicación:	<i>Personas Naturales involucradas en el Área de Inventarios</i>
Significación:	<i>El objetivo es medir la relación de Gestión por procesos y Control de inventario</i>

**4. Soporte teórico**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definiciones</b>
<b>Gestión por procesos</b>	<b>Tiempo</b>	Se utiliza técnicas para determinar el tiempo dentro del cual se debe realizar una actividad de acuerdo con un estándar o método establecido. Tenga en cuenta la fatiga, los retrasos personales y los retrasos inevitables. (Muñoz, 2021)
	<b>Calidad</b>	La calidad de un producto o servicio se puede establecer por sus peculiaridades de calidad, como, por ejemplo: terminado, dimensiones, sensibilidad, tiempos de entrega, entre otros. (alcalde 2019)
	<b>Costo</b>	Los costos desempeñan un papel importante en la manera en que las empresas registran y controlan información importante, la gestión por procesos optimiza, mejora las actividades que realizamos diariamente y esto reduce el costo en paralelo. A medida que la tecnología avanza y la gestión de proceso de fabricación se vuelven más complejos, necesitamos herramientas, sistemas más sofisticados, avanzados para una mejor toma de decisiones. (Galo et al, 2021).
<b>Control de inventario</b>	<b>Reducción de merma</b>	El proceso de reducción de merma es una tarea difícil, pero no imposible. Si en el proceso se involucra personal bien capacitado, comprometido y un plan para realizar un buen control de inventario, seguido de una comunicación efectiva entre las áreas involucradas en el proceso y el trabajo conjunto de los participantes. Esto significaría un aumento de la eficiencia de los procesos operativos tanto como en competitividad. (Hernández & Quintero, 2020)
	<b>Frecuencia de pedidos</b>	La frecuencia de los pedidos y sus cantidades se denominan cantidad del pedido y tamaño del lote. En estos casos, se aplican dos principios: a) el cambio en el tamaño del lote (Q) es proporcional al tiempo (o período) entre pedidos; b) cuanto mayor sea el tiempo entre dos pedidos consecutivos de un determinado producto, mayor será la cantidad del pedido. Esta es una acción rotativa. (Sánchez & Martínez, 2021)
	<b>Almacenamiento</b>	El almacenamiento es clave en las pequeñas empresas, especialmente cuando el espacio de almacenamiento es limitado, ya que el tamaño de los artículos puede afectar la apariencia del almacenamiento. Además, el almacenamiento es uno de los mayores problemas de las empresas de logística. Por ello, en su trabajo propusieron la gestión de almacenes, cuyo objetivo es el máximo aprovechamiento del espacio del almacén. (Rojas 2018)

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario La Gestión por Procesos y Control de Inventario en la Empresa Freshmart S.A.C., El Agustino, 2023 elaborado por Javier Bejarano Sara Noemi, Soriano Cortez Walter, en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Criterio</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay 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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> 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.

**Formato de validación**

Estimado Juez: 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).

**Variable o categoría:** Gestión por Procesos

**Primera dimensión / subcategoría:** Tiempo

- Objetivos de la dimensión: El tiempo que se maneja en realizar la gestión por proceso

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Producto	Se cumple el tiempo establecido para verificar las características de cada producto	4	3	4	La logística se cumple de acuerdo los objetivos planteados
Salidas	Las salidas de los productos que se encuentran en el almacén se dan en el tiempo previsto.	4	4	4	La logística se cumple de acuerdo los objetivos planteados
Técnicas	Las técnicas utilizadas reducen el tiempo de recepción	4	4	4	La logística se cumple de acuerdo los objetivos planteados

**Variable o categoría:** Gestión por Procesos

**Segunda dimensión / subcategoría:** Calidad

- Objetivos de la dimensión: La calidad que se maneja en realizar la gestión por procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fidelización	La calidad del producto es importante para la fidelización del cliente	3	3	4	Los tiempos deben cumplirse siempre o con un mínimo margen de error que compense al cliente
Pruebas	Las pruebas de la calidad de productos se realizan frecuentemente	4	4	4	El plan de mejora es viable económicamente
Satisfacción	La calidad es importante para aumentar la satisfacción del cliente	4	4	4	El servicio es revisado y se mejora de acuerdo a los requerimientos de los clientes
Control	El control de calidad es el adecuado	4	4	4	Se cumple de acuerdo a los estándares de calidad ofrecidos por la empresa

**Variable o categoría:** Gestión por Procesos

**Tercera dimensión / subcategoría:** Costo

- Objetivos de la dimensión: El costo que se maneja en realizar la gestión por procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Precios adecuados	El costo de cada producto se altera frecuentemente	3	3	3	Solo en los productos perecibles de acuerdo a las condiciones de mercado
Tecnología	La tecnología reduce el costo de inventario	4	4	4	El proceso de mejora continua es parte de la inducción del personal encargado
Venta	El costo de cada producto es importante para su venta	4	4	4	La relación beneficio costo es mayor a uno y por lo tanto el proyecto es viable

**Variable o categoría:** Control de Inventario

**Primera dimensión / subcategoría:** Reducción de merma

- Objetivos de la dimensión: La reducción de merma que se maneja en realizar el control de Inventario

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rotación	Una adecuada rotación de productos ayudaría a la reducción de la merma	4	4	4	Cuando se trata con productos perecibles es muy importante el tiempo y la rotación de mercaderías
Vida Útil	Una vida útil prolongada mayor, de los productos ayudaría a la reducción de merma	4	4	4	Cuando se trata con productos perecibles es muy importante el tiempo y la rotación de mercaderías -
Reducción	Se analizan las compras, para tener una reducción de merma	4	4	4	Cuando se trata con productos perecibles es muy importante el tiempo y la rotación de mercaderías -
Promociones	Si se promocionan, los productos próximos a vencer, ayudaría a la reducción de merma	4	4	4	El área de publicidad se basa en la satisfacción del cliente que recomienda a otros clientes "Just in time" Justo a tiempo

**Variable o categoría:** Control de Inventario

**Segunda dimensión / subcategoría:** Frecuencia de pedidos

- Objetivos de la dimensión: La frecuencia de pedidos de merma que se maneja en realizar el control de Inventario

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento	Se realiza seguimientos continuos de los pedidos para evitar el rechazo de los clientes	4	4	4	El proceso como tal es dinámico
Stock	Es importante para usted que la frecuencia de pedidos debe ser calculados mediante los niveles de inventario para el stock y seguridad de los pedidos.	4	4	4	Siendo algunos productos perecibles no existe problema de sobre stock
Numero de pedidos	Se analizan la frecuencia de pedidos.	4	4	4	La rotación de inventarios se realiza a partir de los pedidos y entregas satisfactorias

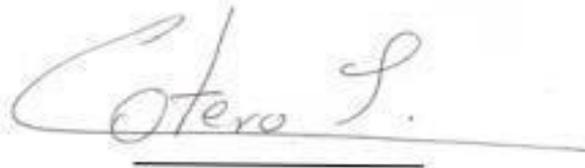
**Variable o categoría:** Control de Inventario

**Tercera dimensión / subcategoría:** Almacenamiento

- **Objetivos de la dimensión:** El almacenamiento que se maneja en realizar el control de Inventario.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registros	Se genera un registro de salida de los productos del área del almacenamiento	4	4	4	El área de contabilidad realiza informes diarios
Verificación	Se verifica frecuentemente el registro del almacenamiento.	4	4	4	La verificación de la calidad es parte del proceso de logística
Abastecimiento	El espacio que hay entre los Racks ayuda al almacenamiento de los productos.	4	4	4	Se realiza el abastecimiento de acuerdo a los requerimientos con 12-14 horas acuerdo a los registros históricos de las mercaderías solicitadas
Producto final	Se cumple el proceso de actualización del área de almacenamiento.	4	4	4	Entregar mercadería de buena calidad es la clave del éxito de la empresa

*Nota: Si la valoración del juez se encuentra en el rango de 3 a 4, se considera aprobado el instrumento.*



Firma del evaluador  
DNI:02861434

**Pd: El presente formato debe tomar en cuenta:**

Williams y Web (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, Hyrkäs 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 Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 8: Tablas

**Tabla 6**

*Información de expertos designados para validación.*

Datos de los expertos validadores	
Experto 1	Mg. Ruiz Peralta Vellorita Noemi
Experto 2	Mg. Otero Garces Eduardo
Experto 3	Mg. Aparicio Flores Daysi Jaqueline

Según la tabla 14, se muestra la información con respecto a los expertos asignados para la validación del instrumento de medición.

**Tabla 7**

*Estadística de fiabilidad general*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.873	21

Se pudo observar en la tabla 15, que el Alfa de Cronbach, se alcanzó un resultado de 0.873, lo que significa que la fiabilidad fue de un nivel excelente confiabilidad para la aplicación en la investigación.

**Tabla 8**

*Estadísticas de fiabilidad de la variable gestión por procesos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.759	10

Se pudo observar en la tabla 16, que el Alfa de Cronbach, se alcanzó un resultado de 0.759, lo que significa que la fiabilidad fue de un nivel excelente confiabilidad para la aplicación en la investigación.

**Tabla 9**

*Estadísticas de fiabilidad de la variable control de inventario*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.817	11

Se pudo observar en la tabla 17, que el Alfa de Cronbach, alcanzó un resultado de 0.817, lo que significa que la fiabilidad fue de un nivel excelente confiabilidad para la aplicación en la investigación.