



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Mejoramiento continuo y gestión de inventarios de las tiendas
Tambo S.A.C Surco - 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Vega Carrera, Jorge Erikson (ORCID: 0000-0002-9561-4739)
Chumacero Pantoja, Jonathan Aaron (ORCID: 0000-0003-3079-6751)

ASESOR:

Dr. Arce Alvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

El presente trabajo está destinado a nuestras familias, por el aporte absoluto que nos brindaron durante toda nuestra etapa universitaria.

Agradecimiento

Perpetuo reconocimiento al Todo Poderoso, permitimos concluir nuestros estudios con celebridad y fortaleza. También, un reconocimiento cálido a nuestros familiares por el apoyo constante. De igual forma a nuestro asesor, Dr. Edwin Arce, por formarnos con profesionalidad en la preparación del presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1: Instrumentos	20
Tabla 2: Matriz de consistencia	23
Tabla 3: Base de datos	23
Tabla 4: Validación de los instrumentos	25
Tabla 5: Evidencias	25
Tabla 6: Autorización de entidad	26
Tabla 7: Correlación de procesos y gestión de inventarios	27
Tabla 8: Correlación de Cambios y gestión de inventarios	28
Tabla 9: Correlación de acciones efectivas y gestión de inventarios	29
Tabla 10: Correlación de eficiencia y gestión de inventarios	30

Índice de anexos

Anexo 1: Instrumentos	51
Anexo 2: Matriz de consistencia	55
Anexo 3: Base de datos	56
Anexo 4: Validación de los instrumentos	57
Anexo 5: Evidencias	74
Anexo 6: Autorización de entidad	76

Resumen

El sondeo tuvo como objetivo general definir la relación del mejoramiento continuo con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C, Surco – Lima, 2019. Definiendo el nivel de estudio descriptiva correlacional, no experimental - transversal. Se tomaron en cuenta a 100 empleados como elemento de estudio, a través del muestreo censal por ser una población escasa. El método aplicado fue la encuesta, teniendo como instrumento de recolección de datos un cuestionario de tipo Likert conformado por 65 consultas. Para el procesamiento de la información se manejó la herramienta estadística SPSS 24, y se logró determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach. Para evaluar la relación de las variables e utilizó el método de Spearman. Para culminar, se diagnosticó que, el mejoramiento continuo se relaciona con un Rh: 0.319 positiva baja.

Palabras clave: mejoramiento continuo, gestión de inventarios, procesos.

Abstract

The general objective of the survey was to define the relationship of continuous improvement with the inventory management of the Tambo S.A.C stores, Surco - Lima, 2019. Defining the level of descriptive correlational study, not experimental - cross-sectional. 100 employees were taken into account as a study element, through census sampling because it is a scarce population. The method applied was the survey, with a Likert-type questionnaire made up of 65 queries as a data collection instrument. For information processing, the SPSS 24 statistical tool was used, and it was possible to determine the reliability of the instrument by using Cronbach's alpha. Spearman's method was used to evaluate the relationship between the variables. To conclude, it was diagnosed that continuous improvement is related to an Rh: 0.319 low positive.

Keywords: continuous improvement, inventory management, processes.

I. INTRODUCCIÓN

Con respecto al “Mejoramiento continuo y la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - 2019”, se plantea la problemática que se está dando en la actualidad en el mando de la gestión de inventarios físicos dentro de la entidad en diferentes investigaciones:

Para empezar, la revista Proquest por Frassini (2021) se refiere a la mejora de las soluciones existentes y prospectivas después de un cambio acontecido, lo que necesariamente agrega mayores visiones productivas. (p. 449) Además, Bangert (2021) se denomina inducir iniciativa direccionada para retroalimentación de los empleados es una forma de hacer mejoramientos continuos, pero hay muchas maneras de hacerlo, incluso en forma de proyecto planificados. (p. 13) Conforme, McDonald et al. (2021) Buscan definir la mejora continua integrando el conocimiento complementario en contribuir actividades de reforzamientos dirigidos para obtener mayores resultados, de esa forma fortalecer los procesamientos serviciales destinados. (p. 2)

En cambio, Benjamin (2021) basado en procesos complementarios que se utiliza para sostener mejoramientos continuos direccionados mediante controles en contribuir mecanismos desarrollados. (p. 2) Así pues, Viteri et al. (2021) proyectando inducir diversas comunicaciones oportunas para profundizar las acciones direccionadas en registrar procesos capacitados mediante incentivos promovidos de fortalecer el compromiso representativo. (p. 375) En definitiva, WANG, LI & Fan (2021) se identifica por diversas intervenciones programadas para efectuar mejoramientos continuos garantizados en divulgar condiciones favorables mediante intervenciones serviciales comprometidos. (p. 737)

A nivel internacional según el portal web Gestipolis publicado el 19 de julio del 2018 “Gestión de Inventario” manifiesta lo determinante que es el manejo estratégico de la gestión de inventarios ya que se corresponden con la manera de realizar los registros de los productos, ubicar los puntos de rotación, la clasificación y los modelos de reinventario, establecidos por los métodos de control, buscando una correcta administración basado en la coordinación y eficacia definida.

A nivel nacional el portal Web Perú Retail publicado el 20 de enero del 2016 en su publicación realizada sobre “Los problemas de inventario en el comercio minorista” nos indica que el proceso de inventario es uno de los más grandes desafíos que tienen las empresas de cualquier nivel, sobre todo en el sector minorista es recomendable realizar según las necesidades de la empresa.

En el mercado peruano se estima que al termino de año las ventas del sector retail subirían a S/ 39,000 millones, superando por S/ 3,000 millones al registro del 2017 (datos proporcionados por el ministro de producción Raúl Pérez Reyes al diario gestión en su edición del 23/05/2018).

La investigación “Mejoramiento continuo y la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019”, se desarrolló con la finalidad de mejorar los procesos de inventarios evidenciando los problemas actuales que sufren, los procesos parcialmente manuales y tediosos acarrear que se desarrollen otros problemas adicionales como inventarios inexactos, al ingresar los datos de manera mecanografiada muchas veces se colocan cantidades erróneas en los SKU de los productos a inventariar dando un mayor trabajo en el proceso de recuento que extiende el tiempo real de los inventarios que pueden llegar a ser de 12 a 18 horas por tienda.

Otro problema que presenta Tiendas tambo en sus registros de conteo son los pagos adicionales que se tiene que realizar mes a mes al personal el día del inventario según el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 854, al cual afirma que el trabajo pasado las 22:00 horas será compensado con una sobretasa semejante a la retribución mínima vital (RMV) aumentada en 35%, ya que estos se realizan en horarios nocturnos, en esta misma línea se está optando en la no remuneración adicional si no que se pueda ser reintegrada con un descanso adicional al ya asignado en su jornada laboral, la cual lleva a un nuevo problema de sobre carga de trabajo al personal ya que estos establecimientos tienen como dotación de entre 6 a 7 colaboradores por tienda con un promedio de 2 personas por turno que los días de inventario aquellos colaboradores que se le brinden descansos adicionales no estarán en sus turnos correspondiente dando mayor trabajo a sus compañeros que tienen que sobrellevar la jornada laboral de manera sola.

Otra falencia que se tuvo en la organización es su escaso control de veracidad en el ingreso de la información donde el administrador de tienda tiene todas las facilidades de ingresar datos a su conveniencia por la baja supervisión que tienen por parte de sus superiores los cuales no tienen un área de auditoría definido para el proceso de inventario, dejando esta responsabilidad al área de seguridad la cual actúa en el momento que se evidencie un alto inventario de tienda donde en algunos casos las pérdidas son de hasta el 20% de la venta mensual de la tienda que terminan en procesos legales al administrador incurriendo en nuevos gastos para la organización.

Se contempla en el ambiente propio del sondeo, inadecuados procesos y procedimientos de registro de inventarios, operaciones, servicios, valoraciones, resultados y pruebas, escasos cambios en las estrategias de venta, escasas modificaciones en las presentaciones, deficientes propuestas de satisfacciones de necesidades, escasas mejoras en las responsabilidades, deficientes acciones efectivas verdaderas, validas, escasa eficiencia en el uso de recursos, relacionados con el tiempo de espera del cliente, programación, oportunidades de atención, entrega, envíos, tiempo de almacenamiento, deficiente satisfacción de demanda de bienes servicios y necesidades, inadecuados precios entre otros consideraciones las valoraciones sustentadas.

Para empezar, se denomina describir diversas investigaciones formuladas en mencionar interrogante general sustentada: ¿Cómo unificación proporcionada mediante enigmas debatidas en las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019? Se debe agregar que en ámbito más específico también se puede formular las siguientes preguntas: Primero ¿Cómo unificación proporcionada los procesos mediante enigma debatida en las tiendas Tambo S.A.C distrito de Surco - Lima 2019? Segundo ¿Cómo unificación proporcionada los cambios mediante enigma debatida en la tiendas Tambo S.A.C distrito de Surco - Lima 2019? Tercero ¿Cómo unificación proporcionada las acciones efectivas mediante enigma debatida en las tiendas Tambo S.A.C distrito de Surco – Lima 2019?

La recopilación de un marco teórico permitirá proporcionar a la comunidad científica conceptos actualizados de la variable: Mejoramiento continuo y gestión

de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - 2019, para que permitan un sustento teórico y benéfico en la organización en su conjunto.

Los resultados que se alcanzaron de las variables de este proyecto permitirán trazar elecciones de solución a las dificultades detectadas en la empresa Tiendas Tambo S.A.C con respecto a la Mejoramiento continuo y gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - 2019. Además, proporciona mejoras de sus actividades y procesos donde la organización mostro falencias que dificulta el desarrollo productivo de la empresa.

Con respecto a lo ya expresado en una forma metodológica la investigación podrá ser considerada como sustento de próximas investigaciones en los temas de Mejoramiento continuo y gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - 2019. Y de una forma social los resultados de esta exploración traerán múltiples beneficios para la empresa Tiendas Tambo S.A.C, donde podrá obtener resultados más verídicos en sus inventarios, tener un mayor control de stock en las tiendas, contar con colaboradores de buena ética y moral, un ahorro en la inversión de los procesos de inventarios entre las más resaltantes para sustentar mejoramientos satisfactorios.

Esta investigación también presentara beneficios para los colaboradores de la empresa, ya que reducirá la sobre carga de trabajo que se tiene todos los fines de mes durante los inventarios mensuales, el no afectar su turno de trabajo ya que no sería necesario el tener que cambiar a varios colaboradores de turno para realizar el conteo de ítem, generando así un mejor clima laboral en todas las tiendas de la cadena.

Continuando con la investigación proponemos la siguiente hipótesis de manera general: El mejoramiento continuo se corresponde con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019. También, hipótesis específicas mencionadas: Los procesos si se relacionan positivamente con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C, Lima 2019. Los cambios si se relacionan positivamente con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C, Lima 2019. Las acciones efectivas si se relacionan positivamente con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C, Lima 2019.

Se propone plantear como propósito general sustentado: Identificar unificación proporcionada mediante enigmas debatidas en las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019. Así mismo, se plantea objetivos específicos los siguientes puntos para poder brindar una mayor comprensión de lo que se busca obtener con la presenta investigación: Identificar unificación proporcionada los procesos mediante enigma debatida en las tiendas Tambo S.A.C distrito de Surco - Lima 2019. Determinar la relación de los cambios con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C distrito de Surco - Lima 2019. Identificar unificación proporcionada las acciones efectivas mediante enigma debatida en las tiendas Tambo S.A.C distrito de Surco – Lima 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Por otra parte para el presente trabajo se requirió la indagación de precedentes para las variables sustentadas, a fin de tenerlos como referencia en la preparación de la tesis, dichos precedentes procedemos a detallar:

Para empezar, Porras (2017). En su tesis *“Mejoramiento de los procesos de gestión de inventarios, almacenamiento y planeación de requerimientos de materias primas para la empresa “calzado green day kid’s s.a.s”. Con base en el Software Erp Accasoft” – Bucaramanga – 2017*” la cual sustentó para optar al título de Ingeniero Industrial cuyo objetivo fue examinar, plantear mejoras en el stock de insumos como parte de la gestión de inventarios, de la compañía “Calzado Green Day Kid’s S.A.S” con base en el software erp accasoft. Cuyo aporte fue el diseño de un implemento un manual de procedimientos y de funciones con dos objetivos muy específicos que eran, darle trazabilidad a la información sobre el cómo hacer las actividades que involucran las técnicas de exigencia de materia prima, almacenamiento y gestión de inventarios.

Asimismo, Nail (2016). En su tesis *“Propuesta de mejora para la gestión de Inventarios de Sociedad Repuestos España limitada – Puerto Montt – 2016”*. Sustentada con el fin de obtener el título de Ingeniero Civil cuyo objetivo fue: Realizar una idea de mejoría para el proceso de inventarios de la compañía “Repuestos España”, mediante el manejo de demanda, para crecer la eficacia al utilizar los recursos y reducir costos de inventario. Preciso el modelo de inventario ya que el objetivo fue satisfacer la demanda en el tiempo adecuado es por ello que se debió examinar el modelo de inventarios de la empresa mediante la demanda.

El aporte a destacado fue el manejo del sobre stock de productos que generan desarreglo físico, sino que equivale a dinero produce gasto y ocupa un lugar en el almacén. Se exhorta llevar un control del tiempo que se encuentran los productos en la bodega, y liquidar los productos con baja rotación. .

Por otra parte, Rodríguez (2016). En su tesis *“Propuesta de Mejoramiento del Sistema de Control de Inventarios en los locales de Cadena de una empresa*

deportiva manufacturera en el sector de Cali-Santiago de Cali – 2016” debidamente sustentada para alcanzar el grado de Ingeniero Industrial cuyo objetivo fue el mejoramiento del proceso de inventarios en las sucursales de la compañía fabricante de Cali y en su bodega principal. Cuyo aporte fue armar y ejecutar un manual de procedimientos y funciones con dos objetivos muy específicos que eran, darle trazabilidad a la información sobre el cómo hacer las actividades que involucran los procesos de imposición de materia prima, almacenamiento y gestión de inventarios, y definir límites respecto a las funciones que cumplía el personal en los procesos que se intervinieron con la finalidad de poder asignar responsabilidades a los cargos.

Por otro lado, Loja (2015). En su tesis *“Propuesta de un Sistema de Gestión de Inventario para la empresa Femarpe Cía. Ltda.” – Cuenca – 2015”* debidamente sustentada para alcanzar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría cuyo fin fue instaurar un sistema de control de inventarios basada en carencias de la compañía. Resaltó como factor decisivo la exactitud en los registros de Inventario. El primer método consistió delegar a colaboradores de confianza la responsabilidad de registrar con precisión cada transacción. Un segundo método consistió en almacenar los productos registrados bajo llave a fin de prevenir los retiros no registrados ni autorizados.

Además, Gonzales & Sánchez (2010). En su tesis titulada *“Diseño de un Modelo de Gestión de Inventarios para la Empresa Importadora de Vinos y Licores Global Wine and Spirits Ltda “- Bogotá – 2010” Colombia*. La cual sustentó para obtener su título como ingeniero industrial. La finalidad del autor en dicha investigación fue diseñar un modelo que permitan que los métodos de la cadena de abasto puedan concordar. Su mayor aporte fue la reducción del indicador relacionado a la situación financiera, su foco fue 2 variables: Las evidentes roturas de bienes en la cadena de suministro y el poco abastecimiento de mercancía. Y tras una serie de análisis realizados las conclusiones fueron las siguientes: La elaboración de un modelo de inventario que mejore el sistema de abastecimiento que controle la existencia de roturas y Establecer políticas de órdenes de compra, y distribución de la mercancía a fin de garantizar el flujo de mercancía hasta las tiendas de consumo .

En cambio, León & Torre (2016). En su tesis Titulada *“Análisis Diagnóstico y propuesta de mejora para la gestión de almacenes e inventarios para una empresa de coberturas plásticas” - Lima- 2016, Perú*, la cual sustentó para la obtención del Grado de Magister en Ingeniería Industrial, su objetivo general fue analizar, diagnosticar y proponer mejoras en la gestión de inventarios de dicha institución, cuyo factores externos como la conducta de los mercado y los competidores obligando a la empresa mejorar su proceso de custodia y optimización, encontrando alternativas que contribuyan con la mejora continua de las operaciones que gestionaron. Su principal aporte fue la relación que tiene el costo de un inventario en comparación al proceso de ordenar, almacenar y mantener la variación de dichos costos ya que equivale a un 25% del valor del inventario

En conclusión; Los bienes opacos traslucidos y complementarios son los que más destacan económicamente, La falta de espacio ocasiona que los productos sean dañados debido a una mala manipulación. Aplicando la distribución ABC se mejoró el control de productos almacenados, mejorando la distribución de espacio, la orden de compra y priorización de los stocks de seguridad. Permitiendo determinar la cantidad de SKU a inventariar por día.

A su vez, Aroca (2016) En su tesis *“La auditoría interna y su incidencia en la gestión de Empresa de transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo-Trujillo-2016”*, Cuyo objetivo general fue determinar el impacto que tiene la auditoría interna en la gestión de inventario de la compañía, se amparó en una técnica sistemática analizando métodos de negocio, actividades y medios vinculados con magnos desafíos de la empresa, derivando con la formulación de recomendaciones. El principal aporte de este trabajo es que los evidencia la necesidad de que los titulares de la organización brinden las herramientas necesarias para la organización de un área de control interno.

Las conclusiones que presentó la tesis fueron: El mal uso de los sistemas de control, implementación y mantenimiento de la empresa motivo por la cual se calificó como sistema de nivel irregular definido en la investigación sustentada para someter retribuciones apropiadas.

Sin embargo, Villavicencio (2015). En su tesis *"Implementación de una Gestión de Inventarios para Mejorar el Proceso de Abastecimiento en la Empresa R. QUIROGA E.I.R.L – Sullana"*, la cual sustentó para la obtención del título de Ingeniera Industrial. La investigación tuvo como finalidad mejorar el proceso de abastecimiento mediante la rotación de productos aplicando una buena clasificación ABC de los materiales, buscando reducir costos correspondiente a la adquisición y sostenimiento de las unidades de inventario; y definitivamente lograr satisfacción y recomendación de los clientes, el método utilizado fue descriptivo del tipo aplicada.

En cuanto a las conclusiones, estas fueron: Correcta clasificación ABC sobre todo los de clase A, La técnica del lote económico debidamente aplicada permite reducir costos, finalmente contar con proveedores distinguidos consintió respaldar las decisiones de compra.

Ahora bien, Caldas (2013) En su Tesis *"Mejora Continua para reducir los Costos de Inventarios de los Procesos de Gestión de Suministros de Cía. Operadora de Gas del Amazonas – Trujillo. 2013"* Tesis para el otorgamiento del título de Ingeniero Industrial cuyo objetivo fue resaltar lo determinante que es la mejora continua en los costos de inventarios de los procesos de la gestión de insumos de Coga. Se aplicó método deductivo bajo un diseño pre experimental.

Las conclusiones fueron: La adaptación de mejora continua como filosofía de trabajo, esta afecta disminuyendo los costos de inventario. Los errores operativos incrementan los costos de inventarios causando 80% de impacto operacional. Implementación planes de acción para mejorar la gestión

No obstante, Álvarez (2009) En su tesis *"Análisis y Propuesta de implementación de pronósticos y gestión de inventarios en una distribuidora de productos de consumo masivo"*- Lima -2009, Para la obtención del título de Ingeniero Industrial. Cuyo objetivo fue armar una propuesta que admita gestionar la distribución de productos almacenados. Recalcó la importancia de un Pronóstico de ventas, poder obtener los pronósticos de ventas se consideró varios factores afectados a la empresa. Entre ellos tenemos la falta de historial de la empresa debido a que recién tiene 02 años en el rubro de investigación. En

segundo lugar, se consideró que debido a la antigüedad de funcionamiento han ido ingresando y saliendo proveedores. Esto conlleva a que haya versatilidad de las mercancías ante ese escenario, fue provechoso cambiar a registros de ventas por semana y no mensual de obteniendo una información más completa a cada producto.

Por otra parte, en el presente estudio se tomaron adicionalmente como referencias artículos científicos relacionados a las variables como son:

Asimismo, Cardona, Orejuela & Rojas (2018) Resaltan la analogía entre gestión de inventarios y el sistema de presagio y su importancia en la producción buscando disminuir los costos operativos y administrativos, facilitando la toma de decisiones. (p. 12)

Además, Escobar, Linfati & Adarme (2017) Proponen establecer una política de inventario que nos permita un mejor control de productos de poca durabilidad con el fin de disminuir las mermas. (p. 7)

Igualmente, Sala, Miguél & Acevedo (2017) La propuesta que plantean la elaboración de un proceso más corto en la cadena de suministros, simplificar los procesos en cinco pasos. (p. 20)

Después, Ordoñez, Orejuela & Bravo (2015) Planean un análisis de obsolescencia y posibilidad de abastecimiento permitiendo obtener la cantidad óptima de un pedido para el incremento del índice de ventas como por ejemplo en una empresa de venta de carnes. (p. 15)

Por su parte, López et al. (2014) Afirman que el mal manejo de los sistemas de codificación y clasificación de los productos es una de las grandes causas de problema en la gestión de inventarios. (p. 10)

Además, Pérez, Cifuentes, Vásquez & Ocampo (2013) Plantean incluir como parte de la política de inventario un sistema de revisión periódica RS, que contribuya a los métodos de pronóstico favoreciendo tiempo y costos definidos en las intervenciones acontecidas. (p. 9)

Por su parte, Parada (2009) Sustenta que un bien pueda clasificarse en varias zona cumpliendo las demandas de los clientes aplicando un enfoque multicriterio en el método ABC. (p. 21)

A su vez, Gutiérrez & Jaramillo (2009) Menciona que la complejidad en la cadena de abastecimiento puede ser abordada por un software, que no todas las empresas la pueden obtener debido a la capacidad financiera. (p. 35)

También, Díaz & Pérez (2012) Sentencian que las ventajas en costos totales de inventario se centra en tener inventarios óptimos conjuntos suministrador – comprador cambiando así el enfoque de ganar- perder por ganar-ganar en distintas circunstancias desarrolladas. (p. 6)

Sin embargo, Gutiérrez & Vidal (2008) Diseñaron el esquema de productos terminados y de materias primas para incluirlas como parte vuestra política de inventario, clasificándola en cuatro modelos: Aleatoriedad de demanda y tiempos de suministro, también modelos de política de inventarios y modelos integrados para la gestión de inventarios. (p. 11)

En definitiva, Lopes & Gomes (2013) Sostiene que la gestión de inventarios posee un vínculo inmediata con el reintegro de la inversión y disponibilidad de productos y servicios, para obtener mayores ingresos proponen medir su efectividad. (p. 23)

Por otro lado, Palacio & Adarme (2014) Plantean la incorporación de un inventario de seguridad para sus estados de planificación (Estratégico táctico y operacional), para ello se buscara organizar los precios de almacenamiento y repartición de mercancía.

Hay que mencionar, además que para la averiguación se tomaron en cuenta las siguientes teorías: Según, Harrington (1993) afirma que la mejora continua es perfeccionar un proceso, modificarlo para que este se a más eficiente en diferentes aspectos funcionales. (p. 2)

Además, Montes (2014) afirma que la gestión de inventarios es gestionar los recursos que se mantienen dentro de una empresa a fin de que su

funcionamiento sea más efectivo y al menor costo posible. Teniendo en consideración que estos recursos deben ser mantenidos para su venta en el futuro sustentado. (p. 5)

Luego, Gutiérrez (2010), afirma que la mejora continua es consecuencia de una labor hecha de forma organizada, con el fin de establecer nuevos parámetros basándose en los resultados previos para que estos sean superados con ideas frescas para llegar a obtener un mejor nivel. (p. 15)

Sin embargo, Kabboul (2010), definió el Mejoramiento Continuo como una modificación del componente que las principales compañías en vías de desarrollo utilizan para acortar las diferencias tecnológicas que tienen con el mundo desarrollado. (p. 22) También, L.P. Sullivan (2004), definió el Mejoramiento Continuo, como un atrevimiento para destinar nuevas reformas en las áreas de las entidades organizacionales. (p. 6)

Por su parte, Javier, López & Montes (2014) afirma que los inventarios son productos que obtienen las entidades industriales o comerciales para una venta final ya sea productos en transformación o productos finales, que sería el objetivo final de cada empresa, obtener ganancias a consecuencia de las ventas.

En cambio, Heyzer & Render (2001) afirman que las empresas destinan un 40 % de su capital a los inventarios, señala también que las compañías dedicadas a la comercialización de productos (compra-venta) como Tambo destinan 75% de su capital debido a este índice es que la adecuada gestiones derivadas mediante inventarios sostenidos para obtener el éxito trazado organizacional. (p. 4) Registrando promover diversas provisiones de materias primas identificadas para procesar acumulaciones logísticas contempladas en derivar procesamiento servicial destinado. (Ballou, 2005, p. 12)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En el presente proyecto de exploración se utilizó el método hipotético deductivo. El método planteado obliga a ambas variables a generar reflexión sobre la formación de hipótesis y la deducción con probables soluciones que procedan de ella, para que sean comprobados o contrapuestos con el entorno.

A partir de la investigación de hechos reales ocurridos en un contexto particular, se obtienen resultados apropiados y luego se verifican de forma exigente. Además, se fomenta derivar hipótesis para resolver interrogaciones existentes, demostrando certificar retribuciones formuladas y representar informaciones adquiridas por características inducidas. (Bernal, 2010, p. 60).

El método hipotético deductivo pretendió objetar las hipótesis presentadas sobre la variable mejoramiento continuo y la variable gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C, de las cuales se logró comprobar con la autenticidad o falsedad de estas.

Igualmente, Rodríguez (2005) se profundiza gestionar investigaciones reveladas por mencione básicas, que buscan resaltar distintos hallazgos acontecidos o contribuciones teóricas validadas en contribuir distintas soluciones de interrogantes identificadas. Además, emplear diversos conocimientos adquiridos por orientaciones inducidas para desarrollar relevancia mediante incógnitas conceptuales en las tiendas Tambo S.A.C, de igual forma definir deducciones concluidas y propuestas apropiadas. (p. 23)

Según Kerlinger (2008) “sometiendo inducir diseños no experimentales que eviten realizar manipulaciones registradas en estudios intervenidos mediante incógnitas conceptuales respaldados.” (p. 116).

Al mismo tiempo, Carrasco (2005) “fomentando direccionar distintos diseños transversales, para registrar diversos fenómenos acontecidos y eventos desarrollado, que ocurren simultáneamente en diferentes factores, fomentadas en apoyo de los procesamientos diseñados” (p. 72).

La investigación no realiza experimentos, y es transversal porque el instrumento aplica en un solo momento y por única vez.

La investigación estudia la relación que existe entre la variable X y Y.

Asimismo, Hernández & Sampieri (2010) indicó “proporcionar diversas representaciones situadas, para derivar contextos formulados y eventos planificados en demostrar secuencias programadas, de esa forma averiguar unificación existente de las incógnitas conceptuales planteadas.” (p. 20).

Aplicándose a las variables X y Y de “Mejoramiento continuo y gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019”

3.2. Variables y operacionalización

Variable X1: Mejoramiento continuo

Definición teórica: Según, Harrington (2009), Indica que la mejora continua es el transformar un proceso para hacerlo más eficiente y configurable. (p. 6)

En cuanto, Eduardo Deming (2012), según la reflexión de este autor, el mejoramiento continuo es una marcha constante donde se busca llegara a una perfección en la administración, pero siempre aparecen nuevas mejoras durante su búsqueda. (p. 14)

Así pues, Kabboul (2010), puntualiza que el mejoramiento continuo es una herramienta que las compañías en desarrollo optan para acortar las diferencias tecnológicas que puede haber con un mercado desarrollado. (p. 15)

La mejora continua es un proceso que busca mejorar los productos, servicios y procesos de una empresa mediante un aspecto general, la cual modifica la base para asegurar la consolidación de los circuitos y una constante detección de errores

Registrando detallar diversas refutaciones dirigidas en definir retribuciones operacionales, en sostener mejoramientos continuos de procesos serviciales programadas para buscar beneficios complementarios, avalando mecanismos instrumentales estadísticos de cuestiones interrogadas. .

Mencionando inducir la dimensión: Procesos: Indicador 1: Acción, Según Esan.edu (2016) la acción es la función principal en la elaboración de inventarios como lo son preservar la calidad de los productos y mantener un correcto registro de los productos en mención. (p. 2)

Indicador 2: Etapas, según scielo.org Las etapas son fases de un determinado procedimiento en el caso de una gestión de inventarios las etapas son: Diagnostico, Desarrollo, y Aplicación y Seguimiento. (p. 5)

Indicador 3: Procedimiento, según artículo scielo.org El procedimiento es el desarrollo de una estrategia debidamente planificada para una gestión de inventarios el procedimiento consta de 03 etapas, 10 pasos y herramientas a utilizar en distintos procesamientos programados.

Indicador 4: Operaciones, según Bastidas (2010) operaciones en la gestión de inventarios son costos relacionados al mantenimiento de los inventarios la cual ocasiona que la organización prescindiera de su disponibilidad para inversiones en procesos que estimulen la generación de valor agregado. (p. 9)

Indicador 5: Servicios, según Vaxo (2019) Los servicios de inventarios físicos se adaptan a las necesidades de cada empresa ya que se puede acreditar y verificar la existencia física de los bienes que también se concilia con la información contable disponible. (p. 5)

Indicador 6: Valoración, según Salazar (2016) Los métodos de valoración de inventarios son técnicas utilizadas con el objetivo de seleccionar y aplicar una base específica para atribuir valor a los inventarios en términos monetarios. (p. 2)

Indicador 7: Resultados, según lo publicado en el sitio web www.definicion Los Resultados son la consecuencia de una determinada situación o de un proceso. El concepto se emplea de distintas maneras de acuerdo al contexto.

Indicador 8: Pruebas, según lo publicado en el sitio web www.definicion concepto de prueba puede referirse a un ensayo, una evaluación, un experimento o una demostración. En nuestro caso tomaremos este concepto para aplicarlo en la toma de decisiones en base al cuestionario realizado.

Sometiendo definir la dimensión: Cambio. Indicador 1: Transformar, según lo publicado en el sitio web www.definicionabc.com Transformar es la capacidad de cambiar un bien en algo diferente.

Indicador 2: Modificar, según lo publicado en el sitio web www.definiciones-de.com Modificar es Cambiar una cosa sin alterar su naturaleza misma; cambiar alguna característica de algo.

Indicador 3: Estrategia, según lo publicado en el sitio web [definido](http://definido.com) www.significados.com Una estrategia es una técnica para organizar un proyecto.

Indicador 4: Necesidades, según Philip Kotler & Gary Armstrong, la necesidad es "un estado de carencia percibida" por el ser humano ya sea de manera física, emocional o intelectual

Indicador 5: Oportunidades, según lo publicado en el sitio web www.economiasimple.com. Oportunidades se refiere a la posibilidad de mejorar de una empresa. Se tratan de factores positivos y con opción de ser explotados por parte de la compañía.

Indicador 6: Responsabilidades, según lo publicado en el sitio web www.monografias.com responsabilidades significa afrontar por las acciones, que se eligen realizar dentro de los parámetros de una sociedad.

Se sustentó la dimensión: acciones efectivas. Indicador 1: Verdadero, según lo publicado en el sitio web www.edu.xunta.es Un enunciado es verdadero si su significado coincide con la realidad.

Indicador 2: Valido, según lo publicado en el sitio web [definido](http://definido.com) es.thefreedictionary.com Valido Que tiene eficacia, capacidad para producir su efecto realizado.

Indicador 3: Indiscutible, Que es tan claro, que no puede ser cuestionado o puesto en duda en diferentes aspectos determinados.

Derivando evaluar dimensión: eficiente. Indicador 1: Uso, Hace referencia a la acción y efecto de utilizar un objeto definido.

Indicador 2: Recursos, se menciona diversos recursos a todos aquellos componentes que se utilizan para lograr un fin determinado.

Indicador 3: Disponibilidad, se le llama disponibilidad a la probabilidad de una cosa o persona de estar presente cuando se le sea requerido.

Variable Y1: Gestión de Inventarios

Definición Teórica: Según Montes (2014) La gestión de inventarios es el manejo de las existencias de una compañía para su uso o posterior venta dentro de sus almacenes y estos sigan funcionando a un bajo costo. (p 12)

Según Ascencio Gonzales (2015) El inventario es el capital invertido transformado en productos almacenado correctamente, así mismo esta inversión debe de proporcionar una ganancia superior a la que se podría obtener depositando dicho capital en un centro financiero obteniendo ganancias.

Además, Cespón (2012). El inventario está compuesto por la reserva de materiales, productos en proceso y productos terminados para garantizar un servicio al cliente. (p. 22)

El investigador planteó refutaciones estudiadas mediante interrogantes conceptuales de gestiones inducidas por diversos inventarios solicitados para perfeccionar acciones funcionales en obtener ponderaciones apropiadas en contribuir procesos serviciales garantizados.

El autor define la gestión de inventarios como el proceso de administración de bienes y servicios dentro de una organización con mayor efectividad y el menor costo posible, Por lo tanto para lograr los objetivos de la investigación se utilizara las técnicas e instrumentos estadísticos como la encuesta, el cuestionario, el SPS. 24.

Difundiendo valorar la dimensión: Tiempo. Indicador 1: Espera, según Javier Pérez; El tiempo de espera es el espacio que hay dentro de una transacción donde al cliente se le entrega lo solicitado para cumplir las exigencias esperadas en la intervención definida.

Indicador 2: Programación, según la página web Wikipedia el tiempo de programación para un inventario físico es de suma importancia para su veracidad y reducción de errores.

Indicador 3: Oportunidad del Pedido, según Eva Baena. La oportunidad de pedido es una ocasión de poder realizar o solicitar un material en el tiempo adecuado para su almacenaje y futura utilización.

Indicador 4: Oportunidad del Envío, según Eva Baena. La oportunidad de envío es una ocasión adecuada para realizar los envíos solicitados en el tiempo oportuno evitando la falta de stock y una posterior caída de venta.

Indicador 5: Tiempo de Almacenamiento, Según el portal web consumer, el tiempo de almacenamiento es la duración por la que pasa un determinado producto a fin de mantenerse vigente. el periodo de almacenamiento es variable de acuerdo al producto.

Se difundió sustentar la dimensión: Demanda. Indicador 1: Bienes, según el portal web enciclopedia económica, los bienes se refieren a cualquier cosa, tangible o intangible, que sea útil para el hombre y le satisfaga, directa o indirectamente.

Indicador 2: Servicios, según el portal web enciclopedia económica, los servicios son acciones realizadas por un determinado personal de una empresa debidamente preparado para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Indicador 3: Necesidades, según Kotler & Armstrong una necesidad es el estado de un ser en que se halla en carencia de un elemento, y su consecución resulta indispensable para vivir en un estado de bienestar.

Indicador 4: Deseos, según Philip Kotler los deseos son percepciones que tienen el ser humano ante la carencia de objetos materiales e inmateriales que pueden llegar a satisfacerlos.

Indicador 5: Precio, para Kerin, Berkowitz, Hartley & Rudelius, es el valor monetario que se le asigna a un determinado bien o servicio.

Indicador 6: Satisfacción, según Hill (2007) define la satisfacción como la apreciación del cliente de que un proveedor ha logrado llenar sus expectativas demandantes. (p. 12)

Se definió inducir la dimensión: Bienes. Indicador 1: Objetos, según la página web conceptodefinicion.de se entiende por objeto todo aquel componente u organismo inanimado que puede tener diferente tamaño.

Indicador 2: Materiales, según la página web “definicionabc.com” los materiales, son los objetos que tienen materia, carecen de vida y ostentan una forma definida.

Indicador 3: Inmateriales, según la página web “[Enciclopedia Juridica.biz](http://EnciclopediaJuridica.biz)” es todo objeto susceptible de tener un valor que no puede ser percibido por nuestros sentidos.

De esta forma, desarrollar valoraciones de la dimensión: Ventas. Indicador 1: Cliente, según la página web “debitoor” Un cliente es una persona que recibe un servicio o un bien a cambio de un dinero.

Indicador 2: Al Contado, según la página web “Economipedia.com” al contado es la operación donde se realiza el pago de un bien o servicio al momento de recibirlo.

Indicador 3: Crédito, según la página web “[Todo préstamo.com](http://TodoPréstamo.com)” el crédito es una transacción financiera en donde se le entrega a una persona una cantidad de dinero con un plazo de tiempo determinado para su devolución.

Tabla 1

Matriz de operacionalización

PROBLEMAS	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Escal a
X1: Mejoramiento continuo	Harrington (2009), manifiesta que la mejora continua es para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable. (p. 2)	Se plantea la definición operacional como la mejora continua, de un proceso para hacerla más efectiva; Por lo tanto para lograr los objetivos de la investigación se utilizara las técnicas e instrumentos estadísticos como la encuesta, el cuestionario, el SPS. 24	Procesos	Acción	1,2	Encuesta y Cuestionario tipo Lickert	Ordinal
				Etapa	3,4		
				Procedimiento	5,6		
				Operaciones	7,8		
				Servicios	9,10		
				Valoración	11,12		
				Resultados	13,14		
			Cambios	Pruebas	15,16		
				Transformar	17,18		
				Modificar	19,20		
				Estrategia	21,22		
				Necesidades	23,24		
			Acciones efectivas	Oportunidades	25,26		
				Responsabilidades	27,28		
				Verdadero	29,30		
			Eficiente	Valido	31,32		
				indiscutible	33,34		
				Uso	35,36		
	Recursos	37,38					
	Disponibilidad	39,40					

Y1: Gestión de inventarios	<p>Montes (2014) Afirma que la gestión de inventarios es gestionar los recursos que se mantienen dentro de una empresa a fin de que su funcionamiento sea más efectivo y al menor costo posible. Teniendo en consideración que estos recursos deben ser mantenidos para su venta en el futuro. (p. 12)</p> <p>El autor define la gestión de inventarios como el proceso de administración de bienes y servicios dentro de una organización con mayor efectividad y el menor costo posible, para lograr los objetivos de la investigación se utilizará las técnicas e instrumentos estadísticos como la encuesta, el cuestionario, el SPS. 24</p>	Tiempo	Espera	41,42	Encuesta y Cuestionario tipo Lickert	Ordinal
			Programación	43,44		
			Oportunidad del pedido	45,46		
			Oportunidad del envío	47,48		
			Tiempo de almacenamiento	49,50		
		Demanda	Bienes	51,52		
			Servicios	53,54		
			Necesidades	55,56		
			Deseos	57,58		
			Precio	59,60		
		Bienes	Satisfacción	61,62		
			Objetos	63,64		
			Materiales	65,66		
		Venta	Inmateriales	67,68		
			Cliente	69,70		
Al contado	71,72					
	Al crédito	73,74				

FUENTE: *Elaboración propia*

3.3. Población y muestra

El trabajo consideró a 100 colaboradores de las tiendas Tambo S.A.C. Surco - 2019, que están ligadas directamente con la investigación. La población son las personas u objetos que se ubican sobre el ambiente en el cual se va a investigar (Carrasco 2005, p.236). Al tratarse de una población de un tamaño menor fue CENSAL.

Una muestra es un parte de la población la cual será analizada según los parámetros de investigador con el fin de obtener información de ella y que esta sea representativa de la población (Ludewig, 2014 p. 3-4). El tamaño de la población fue pequeño por lo tanto el método es censal.

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

Registrando distintas técnicas validadas en acumular mediciones recopiladas para inducir estudios planteados mediante actividades programadas por las exigencias demandantes supervisadas. (Carrasco, 2005 p. 274).

Definiendo deducciones garantizadas por cuestionamientos formuladas para perfeccionar supervisiones de indagaciones unificadas. Además, Carrasco (2014) “Derivando rectificaciones interrogadas en sustentar retribuciones que impulse optimizar resultados satisfactorias” (p. 72).

Sosteniendo prioridades dirigidas mediante diversas técnicas comprobadas en proceder cuestiones formuladas tipo Likert con escalas para medir opciones 1, nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, 5 siempre.

Fernández, Hernández & Baptista (2006) se detalla inducir correspondencia apropiada de procesamientos instrumentales acontecidos que sirve facilitar diversas mediciones para registrar informaciones garantizadas. También, brindar como herramienta cuestionada en adquirir ponderaciones apropiadas. (p. 276)

Se direcciona contemplar correspondencia unificada de mediciones evaluadas para registrar validaciones de distintas secuencias procesadas en priorizar funciones apropiadas (Hernández, 2010, p. 201).

El cuestionario fue sometido a juicio de expertos a fin de garantizar su validez, ellos fueron:

Tabla 2

Juicio de expertos

N°	Experto	Calificación
Experto 1	Dr. Edwin Arce Álvarez	Sí cumple
Experto 2	Dr. Nerio Janampa Acuña	Sí cumple
Experto 3	Dr. Lino Gamarra	Sí cumple

Fomentando otorgar aprobaciones en sostener distintos formatos validados para desarrollar valoraciones inducidas por distintos aspectos percibidos en dar veracidad aprobatoria.

La confiabilidad de un sondeo tiene solidez cuando se consiguen las evaluaciones debidamente validadas de las mismas personas en diferentes tiempos y con el mismo cuestionario (Bernal, 2010, p. 247).

Aplicando formularios sustentados en identificar mecanismo Likert mediante 5 categorías consecutivas, para fomentar valoraciones de fiabilidad registrada en desarrollar mecanismo Cronbach, obteniendo 62 interrogantes cuestionadas, de tal forma fueron intervenidas por programaciones estadísticas.

Tabla 3

Estadístico de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	65

Avalando mecanizar artilugio sistemático Cronbach, para someter diversas secuencias simultaneas estadísticas, precisando unificar distintas ponderaciones oportunos 0. 950, acreditando divulgar confiabilidad excelente fiable, demostrando equivalencia sostenida en la institución investigada.

3.5. Procedimiento

De igual manera, dirigir el registro de las diversas medidas en cascada para desarrollar las sinergias propuestas a través de una reunión para seleccionar los materiales impresos que permitan intervenir en la autorización, para obtener la retroalimentación correspondiente para manejar los mecanismos de las diversas herramientas estadísticas a fin de lograr ponderaciones satisfactorias.

3.6. Métodos de análisis de datos

Sometiendo programaciones estadísticas para gestionar procesamientos inducidos por acontecimientos sociales refutadas por distintos estudios realizados para brindar resultados retribuidas. (Fernández, Hernández & Baptista, 2006, p. 410). De esa forma identificar correlaciones direccionadas mediante incógnitas conceptuales sometidas mecanismo Spearman.

Se direcciona inducir secuencias aplicadas mediante retribuciones descriptivas que comprende obtener diversos análisis de informaciones recopiladas en conseguir ponderaciones por medio de gráficos representativos estadísticos, buscando difundir mediciones correlativas.

Fomentando regular deducciones estadísticas inferenciales para adquirir propósitos demostrados a través de contribuciones concluidas y predicciones acontecidas en realizar distintos análisis recopilados de informaciones muestrales.

3.7. Aspectos éticos

Se propone sostener originalidad de las ponderaciones obtenidas, evitando diferentes manipulaciones programadas mediante supervisiones organizadas de los subordinados que participaron en el estudio, cuidando con recelo la identidad, privacidad, y sus convicciones políticas.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Ho: El mejoramiento continuo no se relaciona con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - 2019.

H1: El mejoramiento continuo se relaciona con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - 2019.

Tabla 4

Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
mejoramiento continuo (agrupado)	.234	100	.000	.799	100	.000
gestión de inventarios (agrupado)	.219	100	.000	.862	100	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Jorge Vega Carrera

Interpretación: Se contó con la población conformada por 100 trabajadores, contando con una significancia <0.05 ; por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada y se concluye que, los datos no vienen de una distribución normal.

Tabla 5

Escala de correlación

Coeficiente	Correlación
-1.00	Correlación grande o perfecta
-0.90	Correlación muy alta o muy fuerte
-0.75	Correlación negativa alta o considerable
-0.50	Correlación moderada o media
-0.25	Correlación baja o débil
-0.10	Correlación negativa muy baja o muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables o es nula
+0.10	Correlación positiva muy baja o muy débil
+0.25	Correlación positiva baja o débil
+0.50	Correlación moderada o media
+0.75	Correlación positiva alta o considerable
+0.90	Correlación positiva muy alta o muy fuerte
+1.00	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Hernandez, Fernández & baptista, 2010, p.238)

Hipótesis General: El mejoramiento continuo se relaciona con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019.

H0: El mejoramiento continuo no se relaciona con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019.

H1: El mejoramiento continuo si se relaciona con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019.

Tabla 6

Correlación de Spearman para el mejoramiento continuo y su relación con la Gestión de Inventarios

Correlaciones				
			mejoramiento continuo (agrupado)	gestión de inventarios (agrupado)
Rho de Spearman	mejoramiento continuo (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	.319**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	100	100
	gestión de inventarios (agrupado)	Coeficiente de correlación	.319**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Jorge Vega Carrera

Interpretación: En la tabla N° 6 representa los datos obtenidos con el programa de procesamiento de información SPSS 24, donde se identifica que, existe un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < $\alpha=0.05$, por lo que, se optó por dar rechazada la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, el mejoramiento continuo si relaciona con la gestión de inventarios. En la tabla N° 16 se presenta el resultante después de haber procesado los datos dando una correlación de 0.319, para las variables, contrastado con los niveles de correlación resultantes del estudio realizo por lo que en la tabla N°15 se denota una correlación positiva bajo o débil; Teniendo una población 100.

Hipótesis Especifica 1

Ho Los procesos no se relaciona con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019.

H1: Los procesos si se relacionan con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019.

Tabla 7

Nivel de correlación: Correlación de Spearman para los procesos y su relación con la gestión de inventarios

Correlaciones			PROCESOS (agrupado)	gestión de inventarios (agrupado)
	Coeficiente de correlación		1.000	.279**
	Sig. (bilateral)		.	.005
Rho de	N		100	100
Spearman	Coeficiente de correlación	gestión de inventarios	.279**	1.000
	Sig. (bilateral)	(agrupado)	.005	.
	N		100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Jorge Vega Carrera

Interpretación: En la tabla N° 7 representa los datos obtenidos con el programa de procesamiento de información SPSS 24, donde se identifica que existe un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < $\alpha=0.05$, por lo que se optó por dar refutada la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, los procesos si se relacionan con la gestión de inventarios En la tabla N° 15 se presenta el resultante después de haber procesado los datos dando una correlación de 0.279, para las variables, contrastado con los niveles de correlación resultantes del estudio realizo por lo que en la tabla N°15 se denota una correlación positiva bajo o débil; Teniendo una población 100

Prueba de Hipótesis Específica 2

Ho Los cambios no se relacionan con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019.

H1: Los cambios si se relacionan con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019.

Tabla 8

Correlación de Spearman para los Cambios y su relación con la gestión de inventarios

Correlaciones			
		CAMBIOS (agrupado)	gestión de inventarios (agrupado)
Rho de Spearman	CAMBIOS (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.283**
		N	100
	gestión de inventarios (agrupado)	Coeficiente de correlación	.283**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Jorge Vega Carrera

Interpretación: En la tabla N° 8 representa los datos obtenidos con el programa de procesamiento de información SPSS 24, donde se identifica que existe un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < $\alpha=0.05$, por lo que se optó por dar refutada la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, los cambios si se relacionan con la gestión de inventarios En la tabla N° 18 se presenta el resultante después de haber procesado los datos dando una correlación de 0.283, para las variables, contrastado con los niveles de correlación resultantes del estudio realizo por lo que en la tabla N°15 se denota una correlación positiva bajo o débil; Teniendo una población 100.

Prueba de Hipótesis Específica

Ho Las acciones específicas no se relacionan con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019.

H1: Las acciones específicas si se relacionan con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019

Tabla 9

Correlación de Spearman para las acciones efectivas y su relación con la gestión de inventarios

Correlaciones			ACCIONES EFECTIVAS (agrupado)	gestión de inventarios (agrupado)
Rho de Spearman	ACCIONES EFECTIVAS (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	.494**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	gestión de inventarios (agrupado)	Coefficiente de correlación	.494**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Jorge Vega Carrera

Interpretación: En la tabla N° 9 representa los datos obtenidos con el programa de procesamiento de información SPSS 24, donde se identifica que, existe un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < $\alpha=0.05$, por lo que, se optó por dar rechazada la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, Las acciones específicas si se relacionan con la gestión de inventarios. En la tabla N° 19 se presenta el resultante después de haber procesado los datos dando una correlación de 0.494, para las variables, contrastado con los niveles de correlación resultantes del estudio realizo por lo que en la tabla N°15 se denota una correlación positiva bajo o débil; Teniendo una población 100.

Prueba de Hipótesis Específica 4

Ho La eficiencia no se relaciona con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019.

H1: La eficiencia si se relacionan con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019.

Tabla 10

Correlación de Spearman para la eficiencia y su relación con la gestión de inventarios

Correlaciones			
		EFICIENTE (agrupado)	gestión de inventarios (agrupado)
Rho de Spearman	EFICIENTE (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.526**
		N	.000
	gestión de inventarios (agrupado)	Coeficiente de correlación	100
		Sig. (bilateral)	.526**
		N	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos adquiridos en el procesamiento de datos: Jorge Vega Carrera

Interpretación: En la tabla N° 10 representa los datos obtenidos con el programa de procesamiento de información SPSS 24, donde se identifica que, existe un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < $\alpha=0.05$, por lo que, se optó por dar rechazada la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, La eficiencia si se relacionan con la gestión de inventarios. En la tabla N° 19 se presenta el resultante después de haber procesado los datos dando una correlación de 0.526, para las variables, contrastado con los niveles de correlación resultantes del estudio realizado por lo que en la tabla N°15 se denota una correlación moderado o media; Teniendo una población 100.

Gráficas de Frecuencias

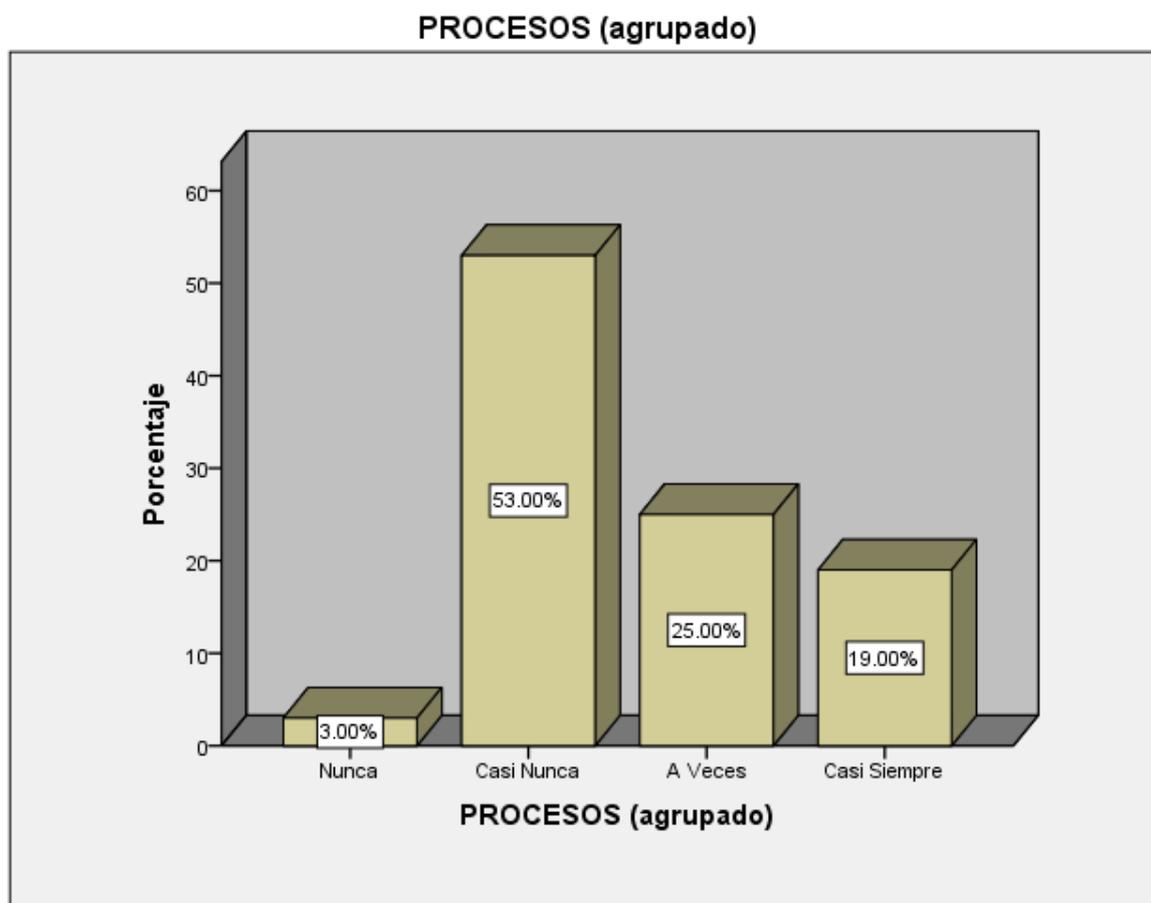


Figura N° 1: Barra de la dimensión de Procesos

Fuente: De Los Investigadores

¿Recibe usted capacitaciones específicas sobre su puesto en la etapa de entrenamiento?

Interpretación: Según resultados de la gráfica 1, de los 100 colaboradores encuestados observamos que, el 53.00% de los encuestados, respondieron que “Casi nunca” Recibe una capacitación específica, también se aprecia que el 25.00% de los encuestados indicaron “A veces”, mientras que el 19.00% de los encuestados, que, respondieron a “Casi Siempre” luego el 3.00% de los encuestados que representan respondieron “Nunca”, con la dimensión proceso de las Tiendas Tambo sac -Surco 2019- Por lo tanto, la mayoría de los encuestados afirman que casi nunca reciben capacitaciones específicas sobre su puesto en la etapa de entrenamiento.

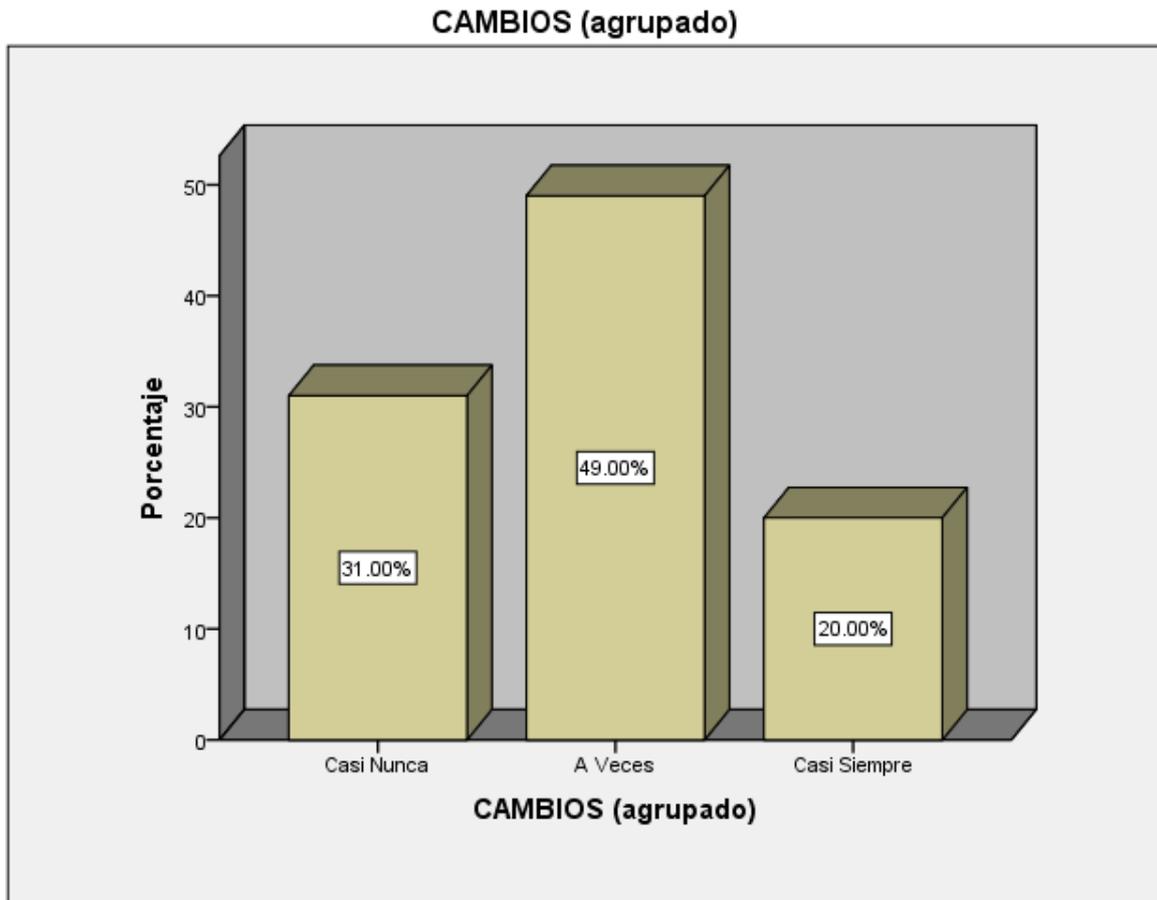


Figura N° 2: Barra de la dimensión de Cambios

Fuente: De Los Investigadores

¿Consideras que la empresa debería cambiar su estrategia de abastecimiento?

Interpretación: Según resultados de la gráfica 2, de los 100 colaboradores observamos que, el 49.00% de los encuestados, indicaron que “A veces” sobre los cambios de estrategia de abastecimiento, se aprecia que el 31.00% respondieron “Casi Nunca”, mientras que el 20.00% de los encuestados respondieron a “Casi siempre” con la dimensión cambios de las Tiendas Tambosac -Surco 2019. Por lo tanto la mayoría considera que la empresa debería cambiar estrategias de abastecimiento.

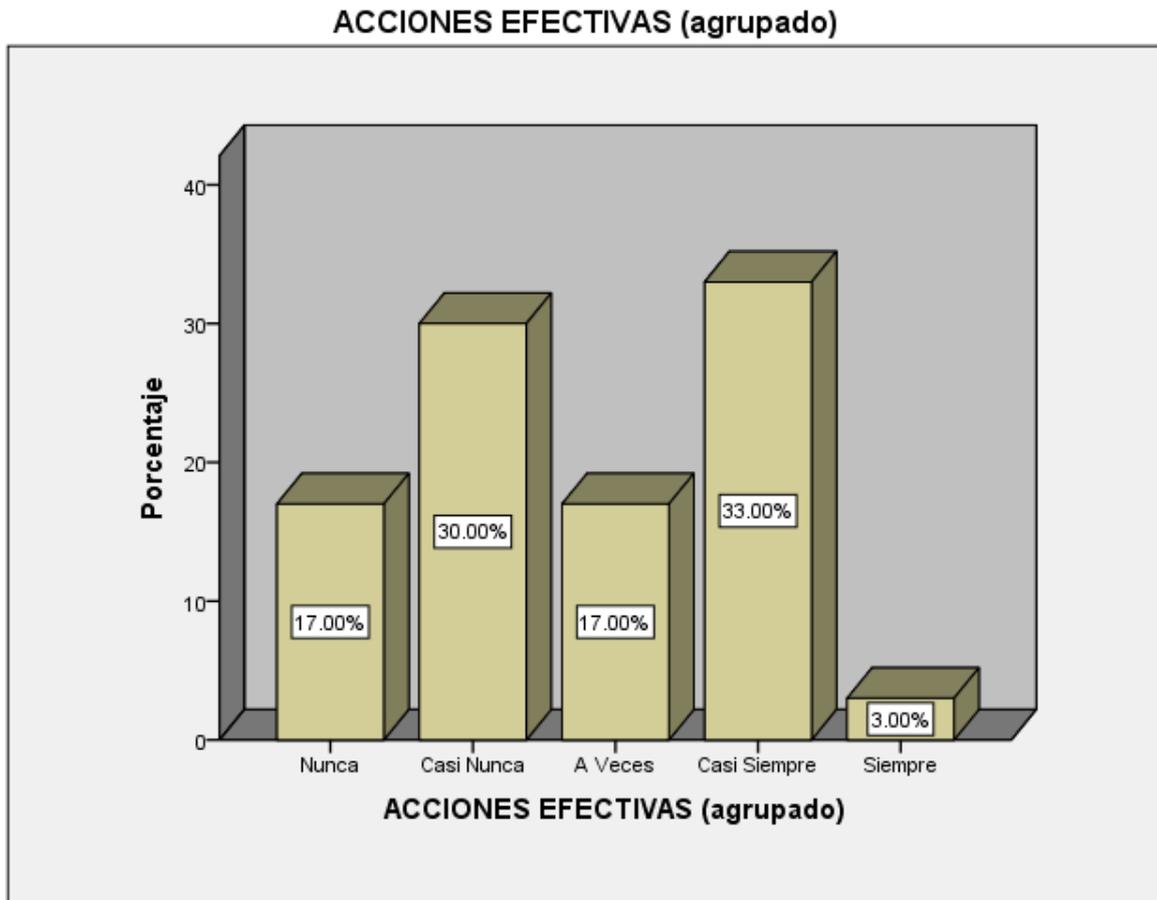


Figura N° 3: Barra de la dimensión de Acciones Efectivas

Fuente: De Los Investigadores

Interpretación: Según resultados de la gráfica 3, de los 100 colaboradores observamos que, el 33.00% de los interrogados, respondieron que “Casi Siempre” considera indiscutible suprimir las horas extras. También, se aprecia que el 30.00 % de los encuestados, respondieron “Casi Nunca”, mientras que el 17.00% de los encuestados, contestaron a “A Veces” y “Nunca” finalmente un 3.00% respondieron “Siempre” con la dimensión acciones efectivas de las Tiendas Tambo sac - Surco 2019. Por lo tanto la mayoría percibe que la empresa por reducción de costos laborales desea suprimir horas extras.

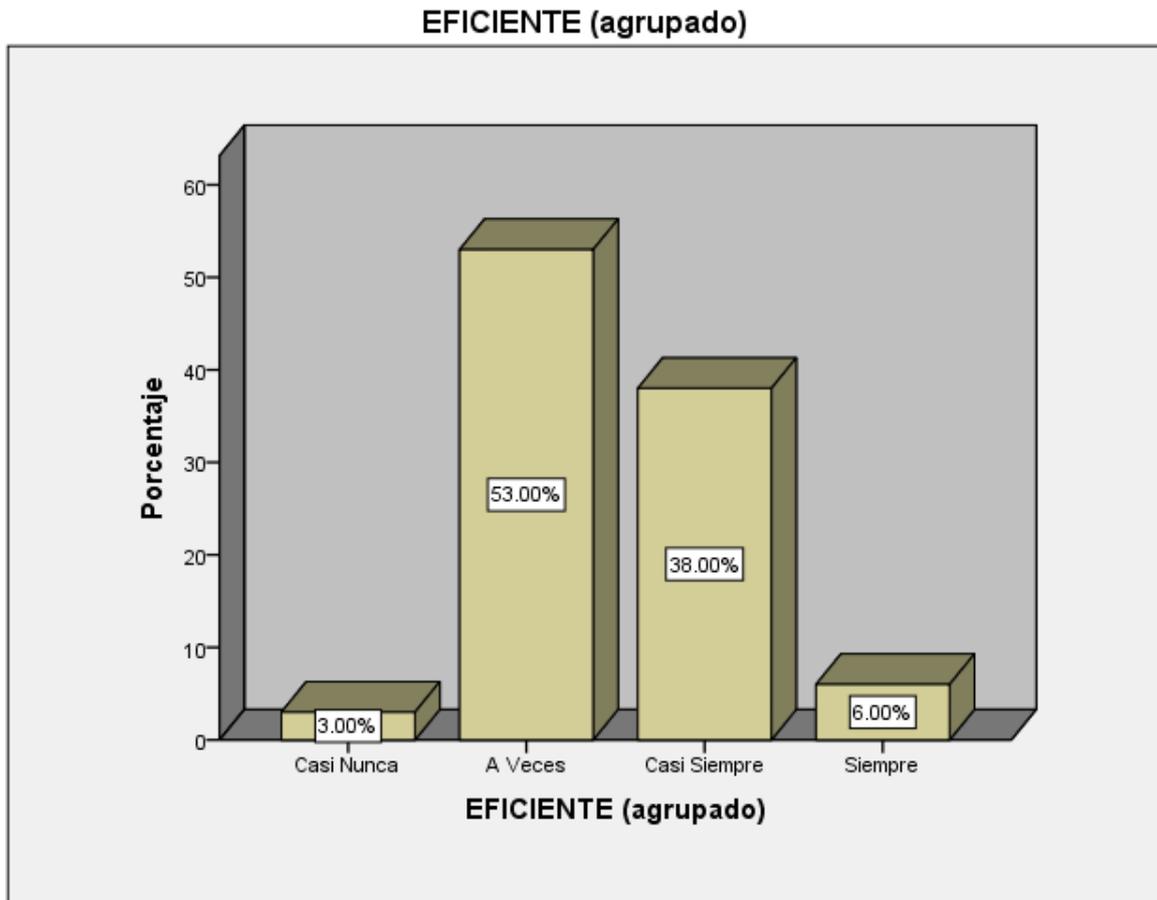


Figura N° 4: Barra de la dimensión de Eficiente

Fuente: De Los Investigadores

¿Considera que la empresa está utilizando todos los recursos con los que cuenta para el mejoramiento continuo en la empresa?

Interpretación: Según resultados de la gráfica 4, de los 100 trabajadores entrevistados observamos que, el 53.00 % de los encuestados respondieron que “A Veces” Considera que la empresa está utilizando todos los recursos con los que cuenta para el mejoramiento continuo en la empresa También, se aprecia que el 38.00%, respondieron “Casi Siempre” mientras que el 6.00% de los encuestados, respondieron a “Siempre” y un 3.00%, respondieron “Casi Nunca”; con la dimensión eficiente de las Tiendas Tambo sac - Surco 2019.

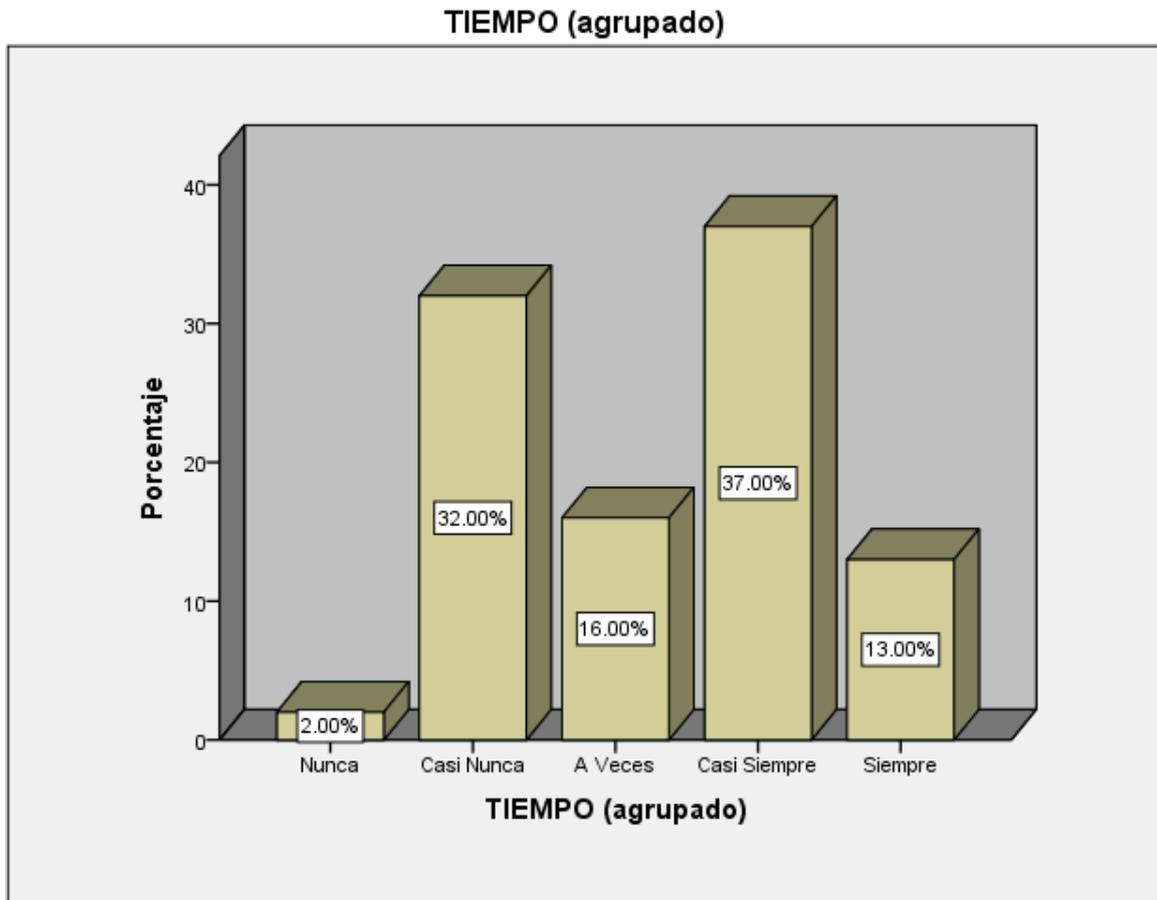


Figura N° 5: Barra de la dimensión de Tiempo

Fuente: De Los Investigadores

¿Están de acuerdo con la programación mensual de inventarios?

Interpretación: Según resultados de la gráfica 5, de los 100 colaboradores entrevistados observamos que, el 37.00 % de los encuestados respondieron que “Casi Siempre” la programación de inventarios semanales por familias en lugar de los inventarios generales mensuales. Asimismo, se observa que el 32.00 %, respondieron “Casi Nunca”, mientras que el 16.00% de los encuestados, respondieron a “A Veces”, un 13.00 % respondieron “Siempre” y un 2.00 % respondieron “Nunca” con la dimensión Tiempo de las Tiendas Tambo sac - Surco 2019 por lo tanto la mayoría afirma la realización de los inventarios mensuales.

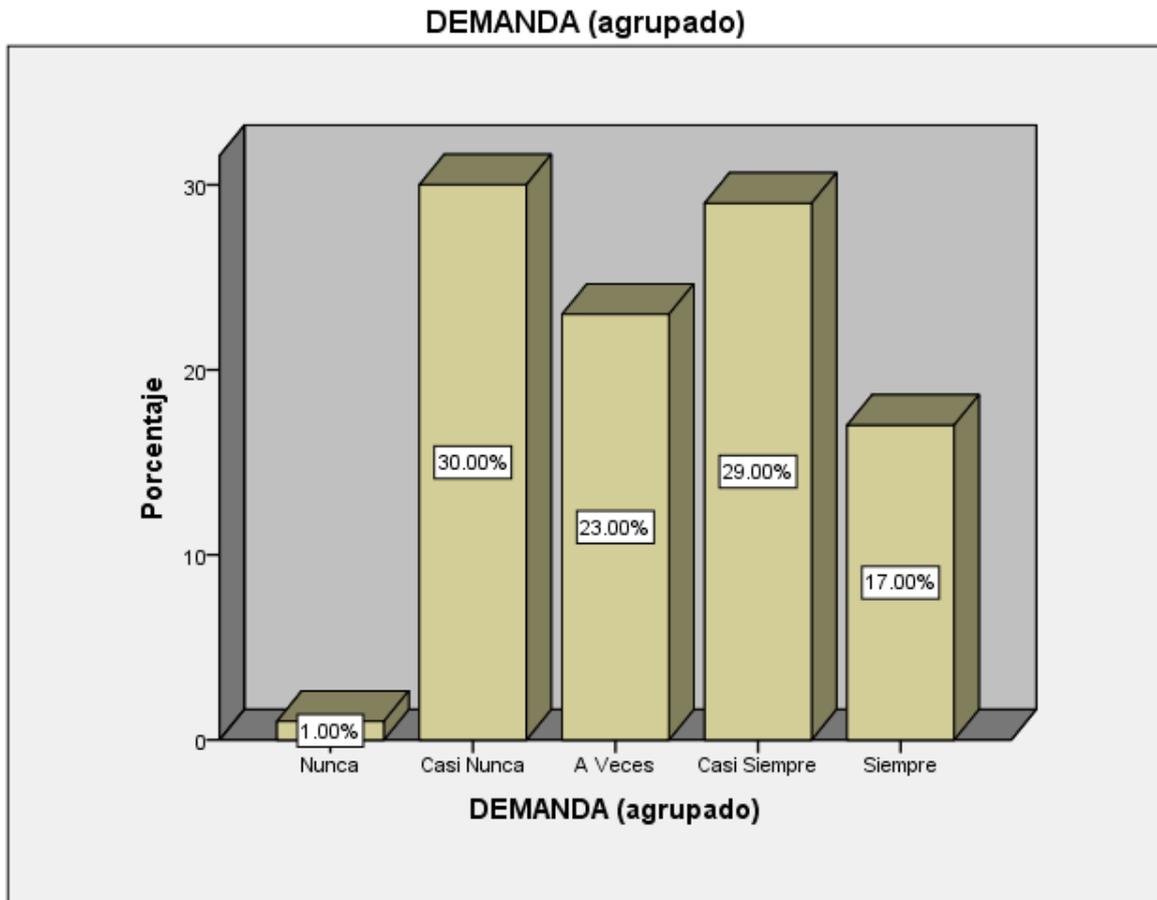


Figura N° 6: Barra de la dimensión de Demanda
Fuente: De Los Investigadores

¿Considera usted que los servicios brindados al público son suficientes lograr la opción de compra?

Interpretación: Según resultados de la gráfica 9, de los 100 trabajadores entrevistados observamos que, el 30.00 % de los encuestados respondieron que “Casi Nunca” que los servicios brindados al público son los suficientes para lograr la opción de compra. También, se aprecia que el 29.00%, respondieron “Casi Siempre”, mientras que el 23.00% respondieron “A Veces”; el 17.00 % respondieron “Siempre” y 1.00 % respondieron “Nunca” con la dimensión Demanda de las Tiendas Tambo sac - Surco 2019. Por lo tanto la mayoría de los encuestados señalan que consideran la opción de compra, sin embargo otro gran numero señala lo contrario.

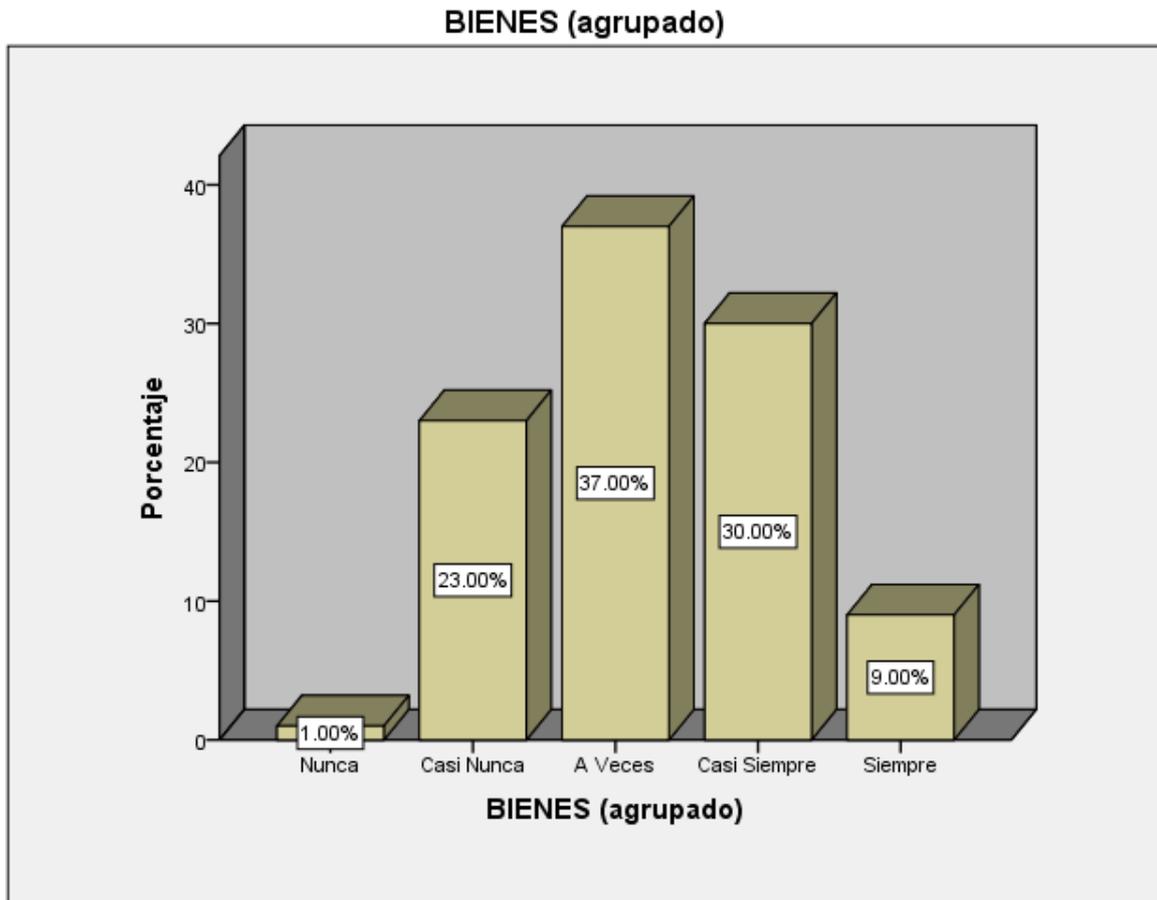


Figura N° 7: Barra de la dimensión de Bienes

Fuente: De Los Investigadores

¿Considera que los objetos de mayor valor se deben de colocar bajo llave para minimizar las pérdidas en la gestión del inventario?

Interpretación: Según resultados de la gráfica 10, de los 100 trabajadores entrevistados observamos que, el 37.00 % de los encuestados respondieron que “A Veces” los objetos de mayor valor se deben de colocar bajo llave para minimizar las pérdidas en la gestión del inventario. También, se aprecia que el 30.00% respondieron “Casi Siempre”, mientras que el 23.00 % de los encuestados, respondieron a “Casi Nunca”, el 9.00 % respondieron “Siempre”, y el 1.00 % respondió “Nunca”; con la dimensión Bienes de las Tiendas Tambo sac - Surco 2019.

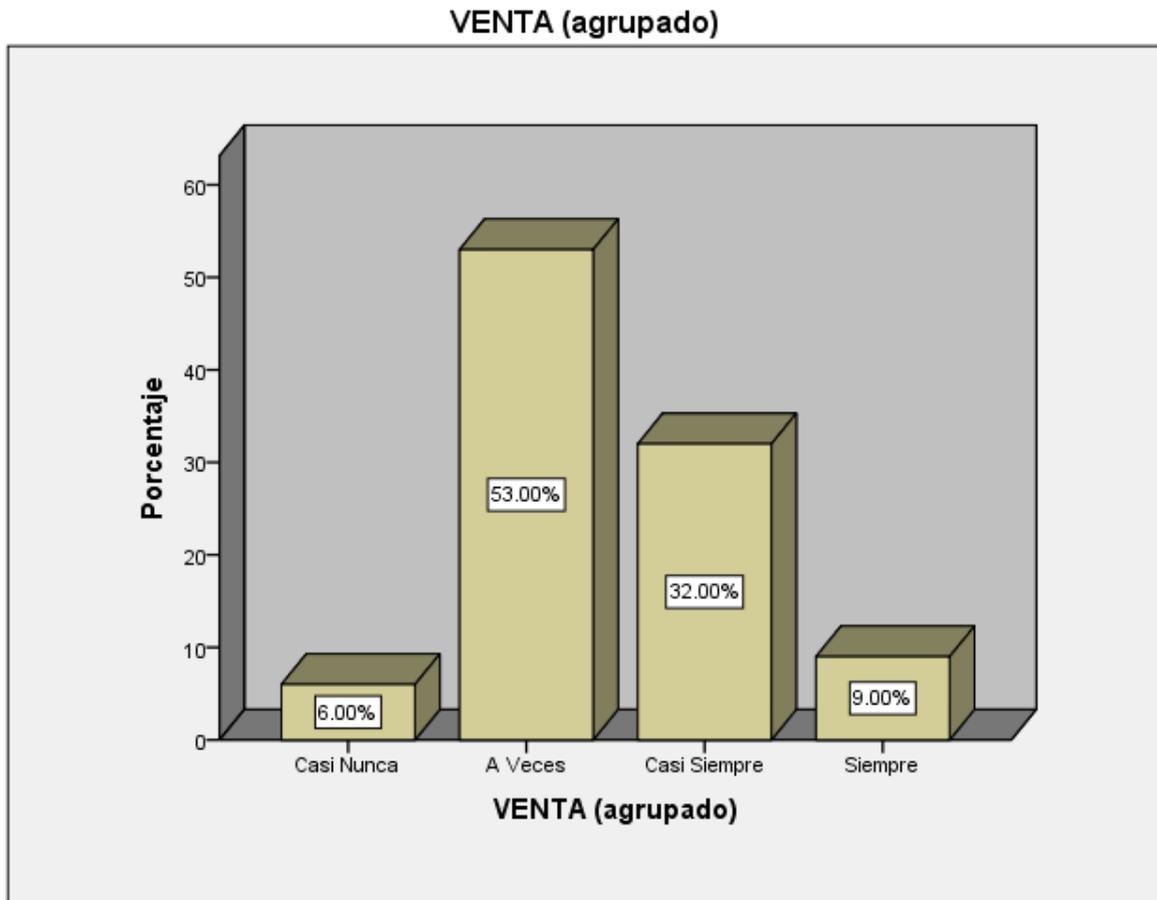


Figura N° 8: Barra de la dimensión de Venta

Fuente: De Los Investigadores

¿Está usted de acuerdo con la aceptación de Moneda extranjera como medio de pago?

Interpretación: Según resultados de la gráfica 11, de los 100 trabajadores entrevistados observamos que, el 53.00 % de los encuestados respondieron que “Algunas Veces” la aceptación de Moneda extranjera como medio de pago. Asimismo, se observa que el 32.00 % respondieron “Casi Siempre”, mientras que el 9.00 % de los encuestados respondieron a “Siempre” y el 6.00 % respondieron “Casi Nunca” con la dimensión Ventas de las Tiendas Tambo sac - Surco 2019.

V. DISCUSIÓN

Se fomenta priorizar investigaciones sometidas por cuestiones planteadas para proponer estudios sustentados en derivar percepciones específicas de recopilar ponderaciones validadas mediante inconvenientes acontecidas.

Discusión por objetivos

Se muestra como objetivo general, determinar la relación del mejoramiento continuo con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - 2019"; y como objetivo específico uno: Determinar la relación de los procesos con la gestión de inventarios, Determinar la relación de los cambios con la gestión de inventarios, Determinar la relación de las acciones efectivas con la gestión de inventarios, de igual manera se observa un resultado de es RHO Spearman = 0.319; concluyendo la existencia de una correlación positiva baja o débil, según la escala de correlación de Hernández, S. y Fernández, C. y baptista, P. 2010. Asimismo, se observa como resultado la significancia de 0.000 por lo que podemos decir que el Mejoramiento continuo se relación positivamente con la gestión de inventarios.

El resultado de la investigación concuerda con el estudio de Caldas (2013), sobre el estudio "Mejora continua para reducir los costos de inventarios de los procesos de gestión de suministros de compañía operadora de gas del amazonas", para optar el título de Ingeniero Industrial, el trabajo tuvo como finalidad determinar la influencia de la aplicación de la Mejora Continua en los Costos de Inventarios de los Procesos de Gestión de Suministros. Ambos resultados muestran la relación de las variables en estudio; por ello, es importante que las estrategias propuestas sean ejecutadas para obtener mejores resultados. Ambos objetivos se logran utilizando un marco metodológico adecuado haciéndose discutido con los resultados de los instrumentos.

Discusión por hipótesis

La hipótesis general de la investigación es: El mejoramiento continuo se relaciona con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima

2019.y como hipótesis específicas: Los procesos si se relacionan positivamente con la gestión de inventarios, Los cambios si se relacionan positivamente con la gestión de inventarios, Las acciones efectivas si se relacionan positivamente con la gestión de inventarios; se ha logrado los resultados por el uso de las metodologías descriptivas correlacional por lo tanto se acepta la hipótesis alterna., siendo similar a lo descrito en la propuesta metodológica de Pinzon, Perez, Arango, (2010) “Mejoramiento en la gestión de inventarios” donde concluyen que siempre habrá una manera más eficiente para ejecutar los procesos el desafío esta en descubrirla. Por ende las compañías deberían concentrar sus energías en convertir el mejoramiento en un proceso permanente, ya que en la actualidad deben de enfrentar un ambiente globalizado y competitivo, lo cual se ajusta con los resultados obtenidos en la investigación donde se determinó que los procesos y cambios si se relacionan positivamente con la gestión de inventarios por lo que se ratifica la hipótesis de la investigación.

VI. CONCLUSIONES

Divulgando diferentes programaciones instrumentales mediante cuestiones formuladas, registrando diversas características dimensionales en la tienda Tambo S.A.C, además agrupando retribuciones apropiadas:

1. Sometiendo identificar correlación existente débil mediante artilugio Spearman 0.319 sobre enigmas conceptuales derivadas por medio de mejoramiento continuo y la gestión de inventarios puesto que se sugiere mejorar continuamente los procesos para lograr mejores resultados haciendo efectiva, eficiente y aceptable.
2. Sometiendo identificar correlación existente débil mediante artilugio Spearman 0.279 sobre enigmas conceptuales derivadas por medio de procesos con la gestión de inventarios, donde desarrollaremos un plan de acción para mejorar los procesos operativos y de servicios.
3. Sometiendo identificar correlación existente débil mediante artilugio Spearman 0.283 sobre enigmas conceptuales derivadas por medio de cambios con la gestión de inventarios, donde transformaremos los procesos ineficientes ha eficientes modificando, planteando nuevas estrategias para satisfacer necesidades con oportunidad
4. Sometiendo identificar correlación existente débil mediante artilugio Spearman 0.493 sobre enigmas conceptuales derivadas por medio de acciones efectivas con la gestión de inventarios, donde el objetivo principal es desarrollar un proceso de mejora que brinde resultados válidos.

VII. RECOMENDACIONES

Proponiendo recomendar retribuciones planteadas mediante formulaciones recogidas para gestionar valoraciones sometidas por enigmas controvertidas, de esa forma recopilar resultados productivos:

1. Se recomienda desarrollar un plan de acción para mejorar los procesos de la gestión de inventarios
2. Se recomienda realizar cambios en la gestión de inventarios, donde transformaremos los procesos ineficientes a eficientes.
3. Se recomienda ejecutar acciones efectivas en la gestión de inventarios, para desarrollar un proceso de mejora que brinde resultados más válidos.
4. Se propone implementar un proceso de ajuste puntual por stocks distorsionados

Propuesta.

Se propone la compra de escáneres inalámbricos para agilizar el proceso del inventario, así mismo se plantea la creación de un área de auditoria que brinde soporte a las tiendas durante sus inventarios, como también se presenta la propuesta de solicitar mejoras al proveedor del sistema RMS.

REFERENCIAS

- Álvarez, R. A. (2009). *“Análisis y propuesto de implementación de pronóstico y gestión de inventarios en una distribuidora de productos de consumo masivo”* Lima - 2009, (Tesis para optar al título de Ingeniero Industrial. Universidad del Perú).
- Aroca, J. U. (2016). *“La auditoría interna y su incidencia en la gestión de Empresa de transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo.2016”*, (Tesis para obtención del Título de Ingeniero Industrial. Universidad del Perú).
- Ballou, R. H. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro*. Quinta edición. Ed Pearson. Pp. 550-760.
- Ballou, R. H. (2005). *Logística. Administración de la cadena de suministro*. Quinta edición. Ed Pearson. Recuperado https://laclasedotblog.files.wordpress.com/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h-_ballou.pdf
- Bangert, M. E. (2021). *A continuous improvement career*. *Quality*, 60(13), 28. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/continuous-improvement-career/docview/2625346087/se-2?accountid=37408>
- Benjamin, Y. A. (2021). *Continuous improvement process (CIP)-based privacy-preserving framework for smart connected toys*. *International Journal of Information Security*, 20(6), 849-869. doi: <https://doi.org/10.1007/s10207-020-00535-2>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Buffa, E. R. (1992). *Administración de la Producción y de las Operaciones*. México: Limusa.
- Caldas, C. A. (2013). *“Mejora continua para reducir los Costos de Inventarios de los procesos de Gestión de Suministros de Cía. Operadora de Gas del*

Amazonas – Trujillo. 2013” (Tesis para obtención del Título de Ingeniero Industrial. Universidad del Perú).

Carranza, O. R. Sabria, F. A. Tarso, P. E. Malíz, A., et al. (2005). *Logística. Mejores prácticas en Latinoamérica*. México: Thomson.

Chan, F.T.S. & Prakash, A. E. (2012). Inventory management in a lateral collaborative manufacturing supply chain: a simulation study. *International Journal of production Research*, 50 (16), pp. 4670-4685.

Chase, R. A. Jacobs, R. E. (2011). *Administración de Operaciones. Producción y Cadenas de suministros*. Decimotercera edición. Editorial McMraw Hill.

Chavez, J. A. & Rodriguez, E. M. (2012). *La auditoría interna como herramienta de gestión de las organizaciones públicas y privadas*. Ciencia y Tecnología, VII(22), 173-173.

Chopra, S. A. (2013). *Administración de la cadena de suministro*. México. Editorial: Pearson.

Diario Gestión en su edición del 23/05/2018. Recuperado: <https://gestión.pe/economía/ventas-sector-retail-creceran.8-impulso-supermercados-homecenters-234263>

Díaz, A. M. & Pérez, E. R. (2012). *Optimización de los niveles de inventario en una cadena de suministro Ing. Ind.* Vol.33 no.2. La habana mayo-ago. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_aetext&pid=S1815-5936201200200004&lang=es

D.C. XIN, (2003). “*Coordinating Inventory Control and Pricing Strategies with Randon Demand and Fixed Ordering Cost*”. Manufacturing and Service Operations Management. Vol. 5 pp. 59-62.

Elsayed, A. E. & Thomas, O. Boucher. *Analysis and control of production systems*. (2° ed.). New York, Prentice Hall, 1994. 450 P. ISBN 978-0-1307-8759-0.

Estupiñán, G. R. (2006). *Administración de riesgos ER .M Y la Auditoría Interna*. (1° ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones

Eumed.net (<http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/mejoramient> <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/mejoramiento.html>)

Frassini, J. A. (2021). *Continuous improvement in healthcare support on NATO operations*. *BMJ Military Health*, 167(6), 446-450. doi: <https://doi.org/10.1136/bmjmilitary-2020-001543>

Gamberini, rita, et al., (2008). An innovative approach for optimizing warehouse capacity utilization. *International Journal of Logistics: Research and Applications*, Vol. 11, PP- 137-165.

Ganzales, A. C. & Sánchez, E. M. (2010). "*Diseño de un Modelo de Gestión de Inventarios para la Empresa importadora de Vinosy Licores Global Wine and Spirits Ltda - Bogotá - 2010*". (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero industrial, Universidad de Colombia)

Gutierrez, V. A. & Jaramillo, D. E. (2009). *Reseña del software disponible en Colombia para la gestión de inventarios en cadenas de abastecimiento*. *Estud.gerenc.* 25(110). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/sde/a.php?script=scL.arttext&pid=SOI23-5'9232009000100007&1ong=es>

Gutiérrez, A. C. & Vidal, M. I. (2008). *Modelos de Gestión de Inventarios en Cadenas de Abastecimiento*. *Rev.fac.ing.univ. Antioquia*, no.43. Medellin. http://www.sóela.org.co/sóela.php?script=sci_arttext&pide=SO12062302008000100012&lang=es

Hans, J. G. Chikán, A. E. (2001). "The origins of dynamic inventory modelling under uncertainty: (the men, their work and connection with the Stanford Studies)". *international Journal of Production Economics*, 2001, vol. 71, no. 1-3, pp. 351-363, !SSN 0020-7543.

- Harrington, J. A. (2009). *Administración Total de/ Mejoramiento Continuo*. Colombia: Editorial M.c, Graw Hill Interamericana, S.A.
- Hernández, S. R. (2010). *Metodología de la investigación*. (6° ed.). Editorial Pearson.
- Hillier, F. A. & Lieberman, G. E. (2010). *Introducción a la Investigación de Operaciones*. (9° ed.). México D.F. Editorial: Graw Hill, ISBN 978-607-15-0308-4.
- Laseter, T. M. (2000). *Alianzas estratégicas con proveedores: un modelo de abastecimiento equilibrado*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Koster, R. E. & roodbergen, K. E. (2007). *Design and control of warehouse order picking: A Uterature review*. 182, *European Journal of Operational Research*, pp. 481-501.
- León, A. C. & Torre, P. E. (2016). *"Análisis diagnóstico y propuesta de mejora para la gestión de almacenes e inventarios para una empresa de coberturas plásticas"- Lima- 2016. Perú*. (Tesis para la obtención del Grado de Magíster en Ingeniería Industrial Universidad de Perú)
- Lieberman, M. B. Helper, S, A. & Demeester, L. E. (1999). *The empirical determinants of inventory levels in high-volume manufacturing*, *Production and Operations Management*. (1). 44-45.
- Linde. *Soluciones personalizadas Linde para la preparación de pedidos*. Obtenida el 09 de Junio 2015. Recuperado: <http://www.linde-mh.es/find.e/content?id=4822>
- Laja, J. E. (2015). *"Propuesta de un Sistema de Gestión de Inventario para la empresa Femarpe Cia. Ltda." - Cuenca -2015 "* (Tesis para optar al título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Universidad de Ecuador)
- Lopes, G. O. Ruiz, P. A. Gómez, A. C. & Acevedo, E. M. (2014). *Problemas de codificación de productos que afectan la gestión de inventarios: Caso de estudio en empresa Cubanas Dyna*. *Revfac.nac.minas*, vol81. No.187.

Medellin, Set./Oct. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.15446/dyna.v81n187.40070>

Lopes, A. M. & Gomes, C. E. (2013). *Auditoría logística para evaluar el nivel de gestión de inventarios en empresas*. Ing. Ind. vol.34 no.1. La Habana ene-abr. Disponible en:
http://scielo.sfd.cu/sciefo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100011&Janq=es

McDonald, P. L. Van, W. P. Weaver, G. C. Harwood, K. A. Phillips, J. R. & Corcoran, M. I. (2021). *Learning health systems from an academic perspective: Establishing a collaboratory within a school of medicine and health sciences*. Medical Education Online, 26(1) doi:
<https://doi.org/10.1080/10872981.2021.1917038>

Miguez, M. A. (2006). *Introducción a la gestión de stocks- El proceso de control, valoración y gestión de stocks*. (2° ed.). España. Editorial: Ideas Propias.

Nail, A. E. (2016). "Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de Sociedad Repuestos España limitada - Puerto Montt - 2016". (Tesis para obtener título de Ingeniero Civ;J Industrial, Universidad de Chile)

Ordoñez, A. R. Orejuela, C. I. & Bravo, A. M. (2015). Modelo de gestión de inventarios de carne de cerdo en puntos de venta Pensam. gest. no.39 Barranquilla July/Dec. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.14482/pege.38.7703>

Packer, A. H. (1967). *"Simulation and adaptative forecasting as applied to inventory control"*. Operations Research. Val. 15. pp. 660-679.

Palacio ,L. O. & Adarme, J. W. (2014). *Coordinación de inventarios: Un caso de estudio para la logística de ciudad*. :81(186). Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?scripl=sci_arttext&pid=S00J2-73532014000400038&lang=es

- Parada, G. O. (2009). *Un enfoque multicriterio para la toma de decisiones en la gestión de inventarios Cuad. Adm.*; 22 (38). Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922009000100009&lang=es
- Partovi, F. Y. & Munigan, A. C. (2002). *Classifying inventory using and artificial neural network approach*. Computers & Industrial Engineering, 41 (1), 389-404.
- Pérez, E. C. Cifuentes, A. M. Vásquez, E. R. & Ocampo, A. E. (2013). *Un modelo de gestión de inventarios para una empresa de productos alimenticios Ing. Ind.* vol.34 no.2 La Habana mayo-ago. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000200011&lang=es
- Porras, D. A. (2017). "*Mejoramiento de los procesos de gestión de inventarios almacenamiento y planeación de requerimientos de materias primas para la empresa "calzado green day kid's s.a.s"*". Con base en el Software Erp Accasofl" – Bucaramanga -2017" (Tesis para optar al título de Ingeniero Industrial, Universidad de Colombia)
- Portal Web Perú Retail (Perú 2016) <https://www.p.eru-retaif.com/problemos-inventario-comercio-minorista/>*
- Ramanathan, R. A. (2006). *ABC inventory classification with multiple-criteria using weighted linear optimization*. Computers & Operations Research, 33, (3), 695-700.
- SNYDER, R. A. (2002). "*Forecasting sales of slow and fast moving inventories*". European Journal of Operational Research. Vol. 140. pp. 684-699. 9. G. Gallego. L. B. Toktay. "All-or-Nothing
- Render, B. R. & Hanna, M. E. (2006). *Métodos cuantitativos para los negocios*. En: modelos de control de inventarios. Novena ed. México; Prentice Hall, 2006.p.197-19.

Revista Énfasis Logística (México 2003). Recuperado <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/3684-tendencias-modernas-los-inventarios>

Rodríguez, C. E. (2016). *"Propuesta de Mejoramiento del Sistema de Control de Inventarios en los locales de Cadena de una empresa deportiva manufacturera en el sector de Cali-Santiago de Cali - 2016"* (Tesis para optar al título de Ingeniería Industrial, Universidad de Colombia)

Rodríguez, E. M. (2005). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <://books.google.com.pelbooks?id=r4yrEW9JheOC&lpg=PA23&dq=investigacion%20aplicada%20en%20metodologia%20de%20la%20investigacion&hl=es&pg=PPI#v=onepage&q=investigacion%20aplicada%20en%20metodologia%20de%20la%20investigacion&f=false>

Ronen, D. A. (1983). *Inventmy service measures-a comparison of measures*. International Journal of Operations and Production Management, 3(2), 37-45.

Sala, M. A. & Acevedo, E. C. (2017). *Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro*. Ingeniare. Rev. chil. ing. vol.25 no.2 Arica jun disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200326>

Stock, J. R. Lambert, D. M. (2001). *Strategic Logistics Management*. (4° ed.). Boston (EE.UU.), McGraw-Hill Irwin, 2001. ISBN 9780256136876.

Strack, G. E. & pochet, Y. E. (2010). An-integrated model for warehouse and inventory planning. 204, *European Journal of Operational Research*, pp. 35-50.

Tunubala, J. L. Orejuela, J. P. Rojas, C. A. (2018). *Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados*. Revista EIA, 15(30), julio-diciembre, pp. 195-208. Disponible en: <https://doi.org/10.24050/reia.v15i30.1066>.

- Villavicencio, L. U. (2015). *"Implementación de una Gestión de Inventarios para mejorar el Proceso de Abastecimiento en la Empresa R. QUJROGA EIRL. – Sullana"*. (Tesis para optar al título profesional en Ingeniería Industrial, Universidad de Perú)
- Viteri, D. A. Álvarez, L. K. Ponce, D. V. & Rivera, G. N. (2021). *Institutional guidelines for control and continuous improvement in university systems*. Conrado, 17(81), 374-378. Epub 02 de agosto de 2021. Recuperado en 28 de junio de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000400374&lng=es&tlng=es.
- Wang, A. I. LI, N. A. & Fan, X. E. (2021). *PDCA circulation combined with continuing nursing guided by wechat on improving the nursing value of patients with gynecological inflammatory diseases during out-of-hospital treatment*. 2021, v. 41, n. 3, págs. 737-742. ISSN 1678-457X. <https://doi.org/10.1590/fst.19520>
- Whittington, R. A. & Pany, K. E. (2000). *Principles of auditing and other assurance services*. Nashua, Nuevo Hampshire, Estados Unidos: Mcgraw-Hill College, 2000- 07-19.
- Willmer, E. J. Linfati, R. A. Adarme, J. W. (2017). *Gestión de Inventarios para distribuidores de productos perecederos*. Ing. Desarro. vol.35 no.1 Barranquilla disponible en: <http://dx.doi.org/10.14482/inde.35.1.8950>
- Zhang, D. A. Liu, X, E. & Li, S. A. (2012). *An optimization model for multi-period collaborative inventory control based on target performance management*, Proceedings of the 2012 IEEE 16th international Conference on Computer Supported Cooperative Work in Design, pp. 930-934, 2012.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos



ANEXOS I

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN CUESTIONARIO

Estimado (a) colaborador(a):

El presente cuestionario tipo Likert está dirigido a los colaboradores de las Tiendas Tambo S.A.C, en el distrito de Surco, 2019. Es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer cómo se relaciona el mejoramiento continuo y la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019. Por lo cual se solicita marcar con una X donde corresponda, con la mayor sinceridad posible.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente, siendo:

N: Nunca

CN: Casi Nunca

AV: A Veces

CS: Casi Siempre

S: Siempre

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	Dimensión: Procesos					
1	Considera que renovar los planes de acción (ofertas) elevan las ventas					
2	Con que frecuencia se ejecutan los planes de acción					
3	Recibe usted capacitaciones específicas sobre su puesto en la etapa de entrenamiento					
4	Esta usted conforme con las etapas de inducción que le presenta la empresa					
5	Considera que deben implementarse ciertas mejoras en el procedimiento de inventarios					
6	La Empresa le informa cuando algún procedimiento establecido sufre alguna modificación					
7	Encuentra falencias en la gestión de operaciones					
8	Esta de acuerdo con la medida de mejora en la gestión de operaciones					
9	Estaría de acuerdo con implementar el servicio de alarmas para mayor seguridad de					

	la tiendas					
10	Estarías de acuerdo con implementar el servicio de delivery					
11	Considera que el jefe inmediato valora tu desempeño					
12	La empresa valora los logros obtenidos por su área					
13	Esta usted conforme con los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño					
14	Está usted de acuerdo con el plan de mejora continua con el fin de obtener mejores resultados en cada evaluación					
15	con que frecuencia se toman pruebas de medición de calidad de nuestros productos					
16	Considera que las pruebas de medición de rendimiento son importantes para la empresa					
	Dimensión: Cambios					
17	Se requiere modificar la toma de datos del stock de inventarios					
18	Estarías de acuerdo con modificar le fechas de control de inventarios de la empresa					
19	Consideras que la empresa debería cambiar su estrategia de ventas para incrementar sus ganancias					
20	Consideras que la empresa debería cambiar su estrategia de abastecimiento					
21	Consideras que la empresa satisface las necesidades de nuestros clientes					
22	Consideras que la empresa cumple las expectativas de los colaboradores					
23	Consideras que la empresa brinda oportunidades de mejora en la venta de sus productos (marketing de ventas)					
24	Consideras que la empresa brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a sus colaboradores					
25	Estas conforme con las responsabilidades asignadas a cada puesto en tu centro de trabajo					
26	Consideras que la empresa contribuye con la responsabilidad Social					
	Dimensión: Acciones Efectivas					
27	Consideras implementar un personal descansero en las tiendas					
28	Consideras valido el cambio de jornada laboral a 5 x2					

29	Consideras indiscutible suprimir las horas extras					
	Dimensión: Eficiente					
30	Consideras que el uso constante de promociones de productos atraen al cliente					
31	Consideras que el uso de un sensor de seguridad disminuiría el índice de pérdidas					
32	Considera que la empresa está utilizando todos los recursos con los que cuenta para el mejoramiento continuo en la empresa					
33	Los recursos tecnológicos en uso son suficientes para el mejoramiento continuo de la empresa					
34	Está conforme con la disponibilidad en la que actúan las áreas involucradas para el mejoramiento continuo de su área					
35	Considera que la disponibilidad de las áreas gerenciales son las más adecuadas para poder hacer llegar nuestra recomendación sobre el mejoramiento continuo					
	Dimensión: Tiempo					
36	Considera que el tiempo de espera al cliente son menores a 10 min					
37	Estas conforme que haya 2 cajas operativas en cada tienda desde la apertura					
38	Estás de acuerdo con la programación mensual de inventarios					
39	Estarías de acuerdo con la programación de inventarios semanales por familias en lugar de los inventarios generales mensuales					
40	Se podría mejorar los pedidos de los productos ampliando la cantidad de proveedores en las diferentes categorías					
41	Considera que los pedidos que realiza la empresa ayude a la gestión de inventario					
42	Es oportuno penalizar a los proveedores que incumplan con los pedidos					
43	Si el proveedor tiene un alto grado de incumplimiento en los pedidos sería oportuno su retiro de la base de dato de proveedores					
44	El tiempo de almacenamiento de los producto en tienda es el idóneo y favorable para la gestión de inventarios					
45	El tiempo de almacenamiento de los productos en la tienda está relacionado a las ofertas promocionales					
	Dimensión: Demanda					
46	Considera que se están aprovechando adecuadamente los bienes de la empresa en la gestión de inventario					

47	Esta de acuerdo que los bienes inmateriales son igual de importante que lo materiales de la empresa					
48	consideras que los servicios brindados al público son los suficientes para que seamos su primera opción de compra					
49	consideras necesario brindar un servicio adicional como canastillas de compra en las tiendas					
50	Considera que el surtido de tienda satisface las necesidades de los clientes					
51	Estaría de acuerdo con el ingreso nuevos productos para satisfacer las necesidades de los clientes					
52	Los precios de los productos ayudan a la gestión de inventarios					
53	Los precios deben de estar en relación o debajo de la competencia para ayudar a la rotación de los productos					
	Dimensión: Bienes					
54	Considera que los objetos de mayor valor se deben de colocar bajo llave para minimizar las perdidas en la gestión del inventario					
55	Esta de acuerdo con eliminar del surtido de los productos con baja rotación de venta en todas las categorías					
56	Consideras que los materiales brindados por la empresa son suficientes para realizar el proceso de inventarios					
57	Consideras oportuna la compra de scanner inalámbricos para la realización de los inventarios					
58	Consideras a ver recibido el conocimiento suficiente para realizar los inventarios					
59	Consideras necesario recibir capacitación sobre el inventario por parte del proveedor de RMS					
	Dimensión: Venta					
60	Considera usted que los stock inventarios afectan a los clientes					
61	Considera usted necesario colocar límites de comprar para los productos en promoción para los clientes					
62	Está usted de acuerdo con la aceptación de Moneda extranjera como medio de pago					
63	Considera usted que el abastecimiento de fondo de caja es suficiente					
64	Cree usted adecuado el cambio a POS inalámbricos					
65	Estarías de acuerdo con la creación de una tarjeta de crédito especial para las tienda					

Anexo 2: Matriz de consistencia

TITULO: “Mejoramiento continuo y la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019”.

AUTOR (s): Chumacero Pantoja, Jonathan; Vega Carrera, Jorge Erikson

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL
¿Cómo se relaciona el Mejoramiento continuo y la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019?	Determinar la relación del mejoramiento continuo con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019”	El mejoramiento continuo se relaciona con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C Surco - Lima 2019.
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO.
¿Cómo se relaciona los procesos con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C distrito de Surco - Lima 2019?	Determinar la relación los procesos con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C distrito de Surco - Lima 2019	Los procesos se relacionan positivamente con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C distrito de Surco - Lima 2019
¿Cómo se relaciona los cambios con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C distrito de Surco - Lima 2019?	Determinar la relación de los cambios con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C distrito de Surco - Lima 2019	Los cambios se relacionan positivamente con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C distrito de Surco - Lima 2019
¿Cómo se relaciona las acciones efectivas con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C distrito de Surco – Lima 2019?	Determinar la relación de las acciones efectivas con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C distrito de Surco – Lima 2019.	Las acciones efectivas se relacionan positivamente con la gestión de inventarios de las tiendas Tambo S.A.C distrito de Surco – Lima 2019.

Anexo 3: Base de datos

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 96 de 96 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45			
1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5			
2	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5			
3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	1	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	3	5	5	3	1	1	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5		
5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	4	3	4	4	3	5	5	2	2	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5		
6	2	3	2	4	2	3	5	2	1	3	3	2	4	2	1	1	1	2	3	3	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4		
7	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	3	3	1	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4		
8	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4		
9	2	5	1	5	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	5	3	2	5	3	3	3	2	5	5	4	4	4	5	4	5	5	1	1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5		
10	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	4	5	3	4	2	3	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	3	2	4	1	1	1	4	4	4	5	4	5	5	2	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5		
12	2	2	3	2	3	4	1	1	3	3	2	4	1	4	3	1	1	3	3	2	2	1	1	5	2	5	5	5	5	1	1	4	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	1	1	1	2	2	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3	1	4	2	3	2	2	1	1	2	1	1	4	4	3	5	3	2	4	5	5	3	2	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	
14	2	2	3	2	1	3	3	2	5	2	1	1	4	2	3	3	5	3	2	2	1	1	1	1	1	1	4	4	3	5	3	3	2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
15	3	2	1	3	2	3	1	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	4	2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
16	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	5	3	5	5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
17	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	1	5	4	3	2	4	5	2	2	5	2	5	4	3	2	4	5	5	5	5	4	4	3	4	
18	2	2	2	2	3	1	1	1	2	4	3	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	4	4	4	5	4	5	2	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	
19	2	2	2	2	3	1	1	1	2	4	3	2	1	1	1	1	3	2	4	1	3	3	4	4	2	5	3	4	5	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
20	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	
21	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	1	2	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	
22	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	2	2	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	

Visible: 96 de 96 variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 96 de 96 variables

	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	P61	P62	P63	P64	P65	Suma	SumProc	SumCamb	SumAcci	SumEfic	Var1	SumTiem	SumDema	Σ	
1	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	279.00	67.00	37.00	13.00	24.00	141.00	47.00	37.00	
2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	285.00	65.00	40.00	13.00	27.00	145.00	48.00	38.00	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	4	4	3	1	4	4	4	4	261.00	60.00	36.00	8.00	27.00	131.00	47.00	40.00		
4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	3	5	277.00	69.00	41.00	12.00	19.00	141.00	47.00	36.00		
5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	2	5	208.00	22.00	24.00	12.00	20.00	78.00	44.00	37.00			
6	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	253.00	40.00	33.00	15.00	28.00	116.00	41.00	38.00		
7	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	3	5	267.00	60.00	39.00	11.00	26.00	136.00	46.00	36.00		
8	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	3	5	278.00	66.00	42.00	13.00	23.00	144.00	47.00	34.00		
9	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	250.00	48.00	36.00	13.00	20.00	117.00	42.00	38.00		
10	5	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	1	4	5	3	4	2	3	4	195.00	20.00	16.00	12.00	18.00	66.00	50.00	33.00			
11	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	219.00	26.00	25.00	13.00	23.00	87.00	44.00	36.00		
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	235.00	41.00	24.00	12.00	21.00	98.00	45.00	40.00		
13	5	2	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	2	5	5	2	5	4	5	215.00	30.00	23.00	12.00	19.00	84.00	47.00	34.00				
14	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	3	5	239.00	39.00	23.00	12.00	22.00	96.00	44.00	38.00				
15	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	235.00	35.00	26.00	15.00	25.00	101.00	41.00	37.00			
16	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	3	5	261.00	54.00	34.00	13.00	23.00	124.00	47.00	39.00		
17	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	6	4	3	2	4	5	5	2	244.00	56.00	35.00	9.00	20.00	120.00	44.00	35.00		
18	5	3	5	2	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	221.00	29.00	27.00	13.00	22.00	91.00	44.00	33.00		
19	5	5	4	4	5	4	5	5	5	2	5	5	4	2	5	3	4	5	3	4	223.00	31.00	27.00	12.00	22.00	92.00	47.00	37.00			
20	5	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	244.00	41.00	33.00	13.00	29.00	116.00	43.00	33.00				
21	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	292.00	69.00	44.00	15.00	28.00	156.00	42.00	36.00			
22	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	2	5	262.00	61.00	38.00	11.00	23.00	133.00	47.00	34.00			
23	4																														

Anexo 4: Validación de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional Inventario conociendo mis emociones

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: PROCESOS										
1	Considera que renovar los planes de acción (ofertas) elevan las ventas			✓			✓			✓	
2	Con que frecuencia se ejecutan los planes de acción			✓			✓			✓	
3	Recibe usted capacitaciones específicas sobre su puesto en la etapa de entrenamiento			✓		✓				✓	
4	Está usted conforme con las etapas de inducción que le presenta la empresa			✓		✓				✓	
5	Considera que deben implementarse ciertas mejoras en el procedimiento de inventarios			✓		✓				✓	
6	La Empresa le informa cuando algún procedimiento establecido sufre alguna modificación			✓		✓				✓	
7	Encuentra falencias en la gestión de operaciones			✓		✓				✓	
8	Está de acuerdo con la medida de mejora en la gestión de operaciones			✓		✓				✓	
9	Estaría de acuerdo con implementar el servicio de alarmas para mayor seguridad de las tiendas			✓		✓				✓	
10	Estaría de acuerdo con implementar el servicio de delivery			✓		✓				✓	
11	Considera que el jefe inmediato valora tu desempeño			✓		✓				✓	
12	La empresa valora los logros obtenidos por su área			✓		✓				✓	
13	Está usted conforme con los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño			✓		✓				✓	
14	Está usted de acuerdo con el plan de mejora; continúa con el fin de obtener mejores resultados en cada evaluación			✓		✓				✓	
15	con que frecuencia se toman pruebas de medición de calidad de nuestros productos			✓		✓				✓	
16	Considera que las pruebas de medición de rendimiento son importantes para la empresa			✓		✓				✓	
	DIMENSIÓN 2: CAMBIOS										
17	Se requiere modificar la toma de datos del stock de inventarios			✓		✓				✓	
18	Estaría de acuerdo con modificar las fechas de control de inventarios de la empresa			✓		✓				✓	
19	Considera que la empresa debería cambiar su estrategia de ventas para incrementar sus ganancias			✓		✓				✓	
20	Considera que la empresa debería cambiar su estrategia de abastecimiento			✓		✓				✓	
21	Considera que la empresa satisface las necesidades de nuestros clientes			✓		✓				✓	
22	Considera que la empresa cumple las expectativas de los colaboradores			✓		✓				✓	
23	Considera que la empresa brinda oportunidades de mejora en la venta de sus productos (marketing de ventas)			✓		✓				✓	

Observaciones: Aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Edwin Arce Alvarez DNI: 23833075

Especialidad del validador: Dr. Investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Edwin Arce Alvarez
Dr. Educ. Reg. CEC 404

Firma del Experto Informante.
Especialidad

24	Consideras que la empresa brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a sus colaboradores		✓		✓	✓	
25	Estás conforme con las responsabilidades asignadas a cada puesto en tu centro de trabajo		✓	✓		✓	
26	Consideras que la empresa contribuye con la responsabilidad Social		✓		✓	✓	
DIMENSIÓN 3: ACCIONES EFECTIVAS							
27	Consideras implementar un personal descansero en las tiendas		✓		✓	✓	
28	Consideras valido el cambio de jornada laboral a 5x2		✓		✓	✓	
29	Consideras indiscutible suprimir las horas extras		✓		✓	✓	
DIMENSIÓN 4: EFICIENTE							
30	Consideras que el uso constante de promociones de productos atraen al cliente		✓	✓		✓	
31	Consideras que el uso de un sensor de seguridad disminuiría el índice de pérdidas		✓		✓	✓	
32	Consideras que la empresa está utilizando todos los recursos con los que cuenta para el mejoramiento continuo en la empresa		✓		✓	✓	
33	Los recursos tecnológicos en uso son suficientes para el mejoramiento continuo de la empresa		✓		✓	✓	
34	Está conforme con la disponibilidad en la que actúan las áreas involucradas para el mejoramiento continuo de su área		✓		✓	✓	
35	Consideras que la disponibilidad de las áreas gerenciales son las más adecuadas para poder hacer llegar nuestra recomendación sobre el mejoramiento continuo		✓		✓	✓	✓
DIMENSIÓN 5: TIEMPO							
36	Consideras que el tiempo de espera al cliente son menores a 10 min		✓		✓	✓	
37	Estás conforme que haya 2 cajas operativas en cada tienda desde la apertura		✓		✓	✓	
38	Estás de acuerdo con la programación mensual de inventarios		✓		✓	✓	
39	Estarías de acuerdo con la programación de inventarios semanales por familias en lugar de los inventarios generales mensuales		✓		✓	✓	
40	Se podría mejorar los pedidos de los productos ampliando la cantidad de proveedores en las diferentes categorías		✓		✓	✓	
42	Consideras que los pedidos que realiza la empresa ayude a la gestión de inventario		✓		✓	✓	
42	Es oportuno penalizar a los proveedores que incumplan con los pedidos		✓		✓	✓	
43	Si el proveedor tiene un alto grado de incumplimiento en los pedidos sería oportuno su retiro de la base de datos de proveedores		✓		✓	✓	
44	El tiempo de almacenamiento de los productos en tienda es el idóneo y favorable para la gestión de inventarios		✓		✓	✓	
45	El tiempo de almacenamiento de los productos en la tienda está relacionado a las ofertas promocionales		✓		✓	✓	
DIMENSIÓN 6: DEMANDA							
46	Consideras que se están aprovechando adecuadamente los bienes de la empresa en la gestión de inventario		✓		✓	✓	
47	Está de acuerdo que los bienes inmateriales son igual de importante que lo materiales de la empresa		✓		✓	✓	
48	consideras que los servicios brindados al público son los suficientes para que seamos su primera opción de compra		✓		✓	✓	
49	consideras necesario brindar un servicio adicional como canastillas de compra en las tiendas		✓		✓	✓	

Observaciones: Aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Edwin Arce Alvarez DNI: 23833075

Especialidad del validador: Dr. Investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Edwin Arce Alvarez
Dr. Educ. Reg. CEG 404

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Observaciones: Aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Edwin Arce Alvarez DNI: 23833075

Especialidad del validador: Dr. Investigación

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Edwin Arce Alvarez
21.05 de mayo del 2019

Edwin Arce Alvarez
Dr. Educ. Reg. CEG 404

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional

Inventario *conociendo mis emociones*

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
DIMENSIÓN 1: PROCESOS											
1	Considera que renovar los planes de acción (ofertas) elevan las ventas			✓			✓			✓	
2	Con que frecuencia se ejecutan los planes de acción			✓			✓			✓	
3	Recibe usted capacitaciones específicas sobre su puesto en la etapa de entrenamiento			✓	✓		✓			✓	
4	Esta usted conforme con las etapas de inducción que le presenta la empresa			✓			✓			✓	
5	Considera que deben implementarse ciertas mejoras en el procedimiento de inventarios			✓			✓			✓	
6	La Empresa le informa cuando algún procedimiento establecido sufre alguna modificación			✓			✓			✓	
7	Encuentra falencias en la gestión de operaciones			✓			✓			✓	
8	Esta de acuerdo con la medida de mejora en la gestión de operaciones			✓			✓			✓	
9	Estaría de acuerdo con implementar el servicio de alarmas para mayor seguridad de la tiendas			✓			✓			✓	
10	Estarías de acuerdo con implementar el servicio de delivery			✓			✓	✓		✓	
11	Considera que el jefe inmediato valora tu desempeño			✓			✓			✓	
12	La empresa valora los logros obtenidos por su área			✓			✓			✓	
13	Esta usted conforme con los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño			✓			✓			✓	
14	Está usted de acuerdo con el plan de mejora continua con el fin de obtener mejores resultados en cada evaluación			✓			✓			✓	
15	con que frecuencia se toman pruebas de medición de calidad de nuestros productos			✓			✓			✓	
16	Considera que las pruebas de medición de rendimiento son importantes para la empresa			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 2: CAMBIOS											
17	Se requiere modificar la toma de datos del stock de inventarios			✓			✓			✓	
18	Estarías de acuerdo con modificar le fechas de control de inventarios de la empresa			✓			✓			✓	
19	Consideras que la empresa debería cambiar su estrategia de ventas para incrementar sus ganancias			✓			✓			✓	
20	Consideras que la empresa debería cambiar su estrategia de abastecimiento			✓			✓			✓	
21	Consideras que la empresa satisface las necesidades de nuestros clientes			✓			✓			✓	
22	Consideras que la empresa cumple las expectativas de los colaboradores			✓			✓			✓	
23	Consideras que la empresa brinda oportunidades de mejora en la venta de sus productos (marketing de ventas)			✓			✓			✓	



Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: JANAMPA ACUNA NERIO DNI: 28270171

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de mayo del 2019

Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

24	Consideras que la empresa brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a sus colaboradores		✓		✓		✓	
25	Estas conforme con las responsabilidades asignadas a cada puesto en tu centro de trabajo		✓		✓		✓	
26	Consideras que la empresa contribuye con la responsabilidad Social		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: ACCIONES EFECTIVAS								
27	Consideras implementar un personal descansero en las tiendas		✓		✓		✓	
28	Consideras valido el cambio de jornada laboral a 5 x2		✓		✓		✓	
29	Consideras indiscutible suprimir las horas extras		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: EFICIENTE								
30	Consideras que el uso constante de promociones de productos atraen al cliente		✓		✓		✓	
31	Consideras que el uso de un sensor de seguridad disminuiría el índice de pérdidas		✓		✓		✓	
32	Considera que la empresa está utilizando todos los recursos con los que cuenta para el mejoramiento continuo en la empresa		✓		✓		✓	
33	Los recursos tecnológicos en uso son suficientes para el mejoramiento continuo de la empresa		✓		✓		✓	
34	Está conforme con la disponibilidad en la que actúan las áreas involucradas para el mejoramiento continuo de su área		✓		✓		✓	
35	Considera que la disponibilidad de las áreas gerenciales son las más adecuadas para poder hacer llegar nuestra recomendación sobre el mejoramiento continuo		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: TIEMPO								
36	Considera que el tiempo de espera al cliente son menores a 10 min		✓		✓		✓	
37	Estas conforme que haya 2 cajas operativas en cada tienda desde la apertura		✓		✓		✓	
38	Estás de acuerdo con la programación mensual de inventarios		✓		✓		✓	
39	Estarías de acuerdo con la programación de inventarios semanales por familias en lugar de los inventarios generales mensuales		✓		✓		✓	
40	Se podría mejorar los pedidos de los productos ampliando la cantidad de proveedores en las diferentes categorías		✓		✓		✓	
42	Considera que los pedidos que realiza la empresa ayude a la gestión de inventario		✓		✓		✓	
42	Es oportuno penalizar a los proveedores que incumplan con los pedidos		✓		✓		✓	
43	Si el proveedor tiene un alto grado de incumplimiento en los pedidos sería oportuno su retiro de la base de dato de proveedores		✓		✓		✓	
44	El tiempo de almacenamiento de los producto en tienda es el idóneo y favorable para la gestión de inventarios		✓		✓		✓	
45	El tiempo de almacenamiento de los productos en la tienda está relacionado a las ofertas promocionales		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 6: DEMANDA								
46	Considera que se están aprovechando adecuadamente los bienes de la empresa en la gestión de inventario		✓		✓		✓	
47	Esta de acuerdo que los bienes inmateriales son igual de importante que lo materiales de la empresa		✓		✓		✓	
48	consideras que los servicios brindados al público son los suficientes para que seamos su primera opción de compra		✓		✓		✓	
49	consideras necesario brindar un servicio adicional como canastillas de compra en las tiendas		✓		✓		✓	



Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: JANAMPA ACUNA NERIO DNI: 28270171

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de mayo del 2019



Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

50	Considera que el surtido de tienda satisface las necesidades de los clientes		✓			✓			✓	
51	Estaría de acuerdo con el ingreso nuevos productos para satisfacer las necesidades de los clientes		✓			✓			✓	
52	Los precios de los productos ayudan a la gestión de inventarios		✓			✓			✓	
53	Los precios deben de estar en relación o debajo de la competencia para ayudar a la rotación de los productos		✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 7: BIENES										
54	Considera que los objetos de mayor valor se deben de colocar bajo llave para minimizar las pérdidas en la gestión del inventario		✓			✓			✓	
55	Esta de acuerdo con eliminar del surtido de los productos con baja rotación de venta en todas las categorías		✓			✓			✓	
56	Consideras que los materiales brindados por la empresa son suficientes para realizar el proceso de inventarios		✓			✓			✓	
57	Consideras oportuna la compra de scanner inalámbricos para la realización de los inventarios		✓			✓			✓	
58	Consideras a ver recibido el conocimiento suficiente para realizar los inventarios		✓			✓			✓	
59	Consideras necesario recibir capacitación sobre el inventario por parte del proveedor de RMS		✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 8: VENTA										
60	Considera usted que los stock inventarios afectan a los clientes		✓			✓			✓	
61	Considera usted necesario colocar límites de comprar para los productos en promoción para los clientes		✓			✓			✓	
62	Está usted de acuerdo con la aceptación de Moneda extranjera como medio de pago		✓			✓			✓	
63	Considera usted que el abastecimiento de fondo de caja es suficiente		✓			✓			✓	
64	Cree usted adecuado el cambio a POS inalámbricos		✓			✓			✓	
65	Estarías de acuerdo con la creación de una tarjeta de crédito especial para las tienda		✓			✓			✓	



Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: JANAMPA ACUÑA NERIO DNI: 28270171

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de mayo del 2019

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Observaciones: Aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. EDWIN ACE ALVAREZ DNI: 23833025

Especialidad del validador: Dr. Administración

... 05 de Mayo del 2019

- ¹Perfinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. EDWIN ACE ALVAREZ
Firma del Experto informante.
Especialidad

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

24	Consideras que la empresa brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a sus colaboradores.			✓			✓				
25	Estás conforme con las responsabilidades asignadas a cada puesto en tu centro de trabajo.			✓			✓				
26	Consideras que la empresa contribuye con la responsabilidad Social			✓			✓				
	DIMENSIÓN 3: ACCIONES EFECTIVAS			✓			✓				
27	Consideras implementar un personal descansero en las tiendas			✓			✓				
28	Consideras valido el cambio de jornada laboral a 5x2			✓			✓				
29	Consideras indiscutible suprimir las horas extras			✓			✓				
	DIMENSIÓN 4: EFICIENTE			✓			✓				
30	Consideras que el uso constante de promociones de productos atraen al cliente			✓			✓				
31	Consideras que el uso de un sensor de seguridad disminuiría el índice de pérdidas			✓			✓				
32	Considera que la empresa está utilizando todos los recursos con los que cuenta para el mejoramiento continuo en la empresa			✓			✓				
33	Los recursos tecnológicos en uso son suficientes para el mejoramiento continuo de la empresa			✓			✓				
34	Está conforme con la disponibilidad en la que actúan las áreas involucradas para el mejoramiento continuo de su área			✓			✓				
35	Considera que la disponibilidad de las áreas gerenciales son las más adecuadas para poder hacer llegar nuestra recomendación sobre el mejoramiento continuo			✓			✓				
	DIMENSIÓN 5: TIEMPO			✓			✓				
36	Considera que el tiempo de espera al cliente son menores a 10 min			✓			✓				
37	Estás conforme que haya 2 cajas operativas en cada tienda desde la apertura			✓			✓				
38	Estás de acuerdo con la programación mensual de inventarios			✓			✓				
39	Estarías de acuerdo con la programación de inventarios semanales por familias en lugar de los inventarios generales mensuales			✓			✓				
40	Se podría mejorar los pedidos de los productos ampliando la cantidad de proveedores en las diferentes categorías			✓			✓				
42	Considera que los pedidos que realiza la empresa ayude a la gestión de inventario			✓	✓		✓				
42	Es oportuno penalizar a los proveedores que incumplan con los pedidos			✓			✓				
43	Si el proveedor tiene un alto grado de incumplimiento en los pedidos sería oportuno su retiro de la base de dato de proveedores			✓			✓				
44	El tiempo de almacenamiento de los productos en tienda es el idóneo y favorable para la gestión de inventarios			✓			✓				
45	El tiempo de almacenamiento de los productos en la tienda está relacionado a las ofertas promocionales			✓	✓		✓				
	DIMENSIÓN 6: DEMANDA			✓			✓				
46	Considera que se están aprovechando adecuadamente los bienes de la empresa en la gestión de inventario			✓			✓				
47	Está de acuerdo que los bienes inmateriales son igual de importante que los materiales de la empresa			✓			✓				
48	consideras que los servicios brindados al público son los suficientes para que seamos su primera opción de compra			✓			✓				
49	consideras necesario brindar un servicio adicional como canastillas de compra en las tiendas			✓			✓				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: Aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

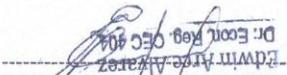
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Edwin Ace Alvarez DNI: 23933025

Especialidad del validador: Dr. Administración

... 05 de Mayo del 2019

- ¹Perlinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Edwin Ace Alvarez

Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

50	Considera que el surtido de tienda satisface las necesidades de los clientes			✓			✓			✓	
51	Estaría de acuerdo con el ingreso nuevos productos para satisfacer las necesidades de los clientes			✓			✓			✓	
52	Los precios de los productos ayudan a la gestión de inventarios			✓			✓			✓	
53	Los precios deben de estar en relación o debajo de la competencia para ayudar a la rotación de los productos			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 7: BIENES											
54	Considera que los objetos de mayor valor se deben de colocar bajo llave para minimizar las pérdidas en la gestión del inventario			✓			✓			✓	
55	Esta de acuerdo con eliminar del surtido de los productos con baja rotación de venta en todas las categorías			✓			✓			✓	
56	Consideras que los materiales brindados por la empresa son suficientes para realizar el proceso de inventarios			✓			✓			✓	
57	Consideras oportuna la compra de scanner inalámbricos para la realización de los inventarios			✓			✓			✓	
58	Consideras a ver recibido el conocimiento suficiente para realizar los inventarios			✓			✓			✓	
59	Consideras necesario recibir capacitación sobre el inventario por parte del proveedor de RMS			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN 8: VENTA											
60	Considera usted que los stock inventarios afectan a los clientes			✓			✓			✓	
61	Considera usted necesario colocar límites de comprar para los productos en promoción para los clientes			✓			✓			✓	
62	Está usted de acuerdo con la aceptación de Moneda extranjera como medio de pago			✓			✓			✓	
63	Considera usted que el abastecimiento de fondo de caja es suficiente			✓			✓			✓	
64	Cree usted adecuado el cambio a POS inalámbricos			✓			✓			✓	
65	Estarías de acuerdo con la creación de una tarjeta de crédito especial para las tienda			✓			✓			✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: Aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Edwin Ace Alvarez DNI: 23933025

Especialidad del validador: Dr. Administración

... 05 de Mayo del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



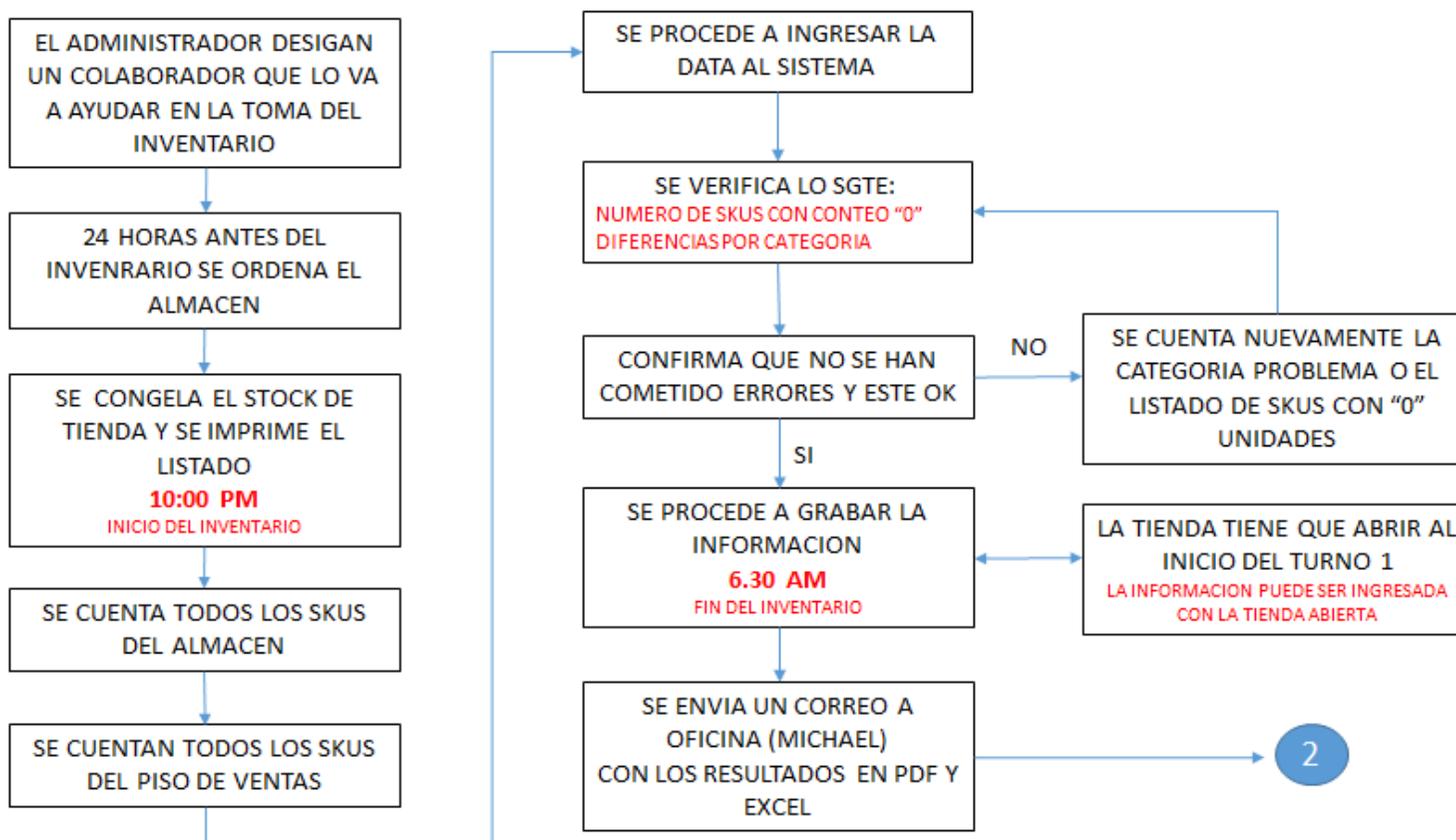
Dr. Edwin Ace Alvarez

Firma del Experto Informante.
Especialidad

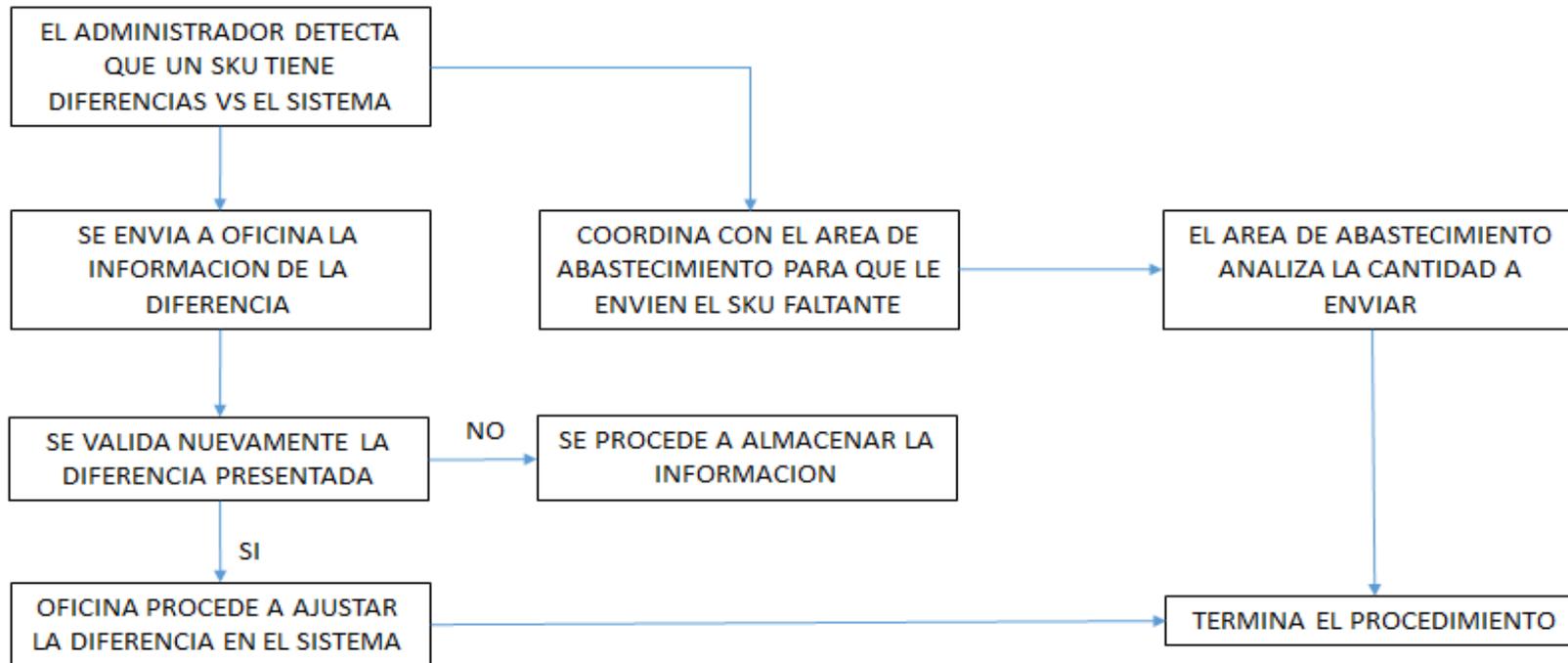
PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO GENERAL

1 VEZ AL MES

1



PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO DE AJUSTE PUNTUAL POR STOCK DISTORSIONADO



Anexo 6: Autorización de entidad



Lima, 05 de Julio del 2019

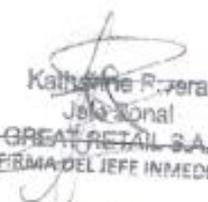
AUTORIZACION

Sres.

Universidad Cesar Vallejo

De acuerdo a la solicitud enviada por vuestros estudiantes, le informamos que la tienda Tambo S.A.C esta presta a colaborar con sus estudiantes brindándoles información General, mas no detallada de la parte contable ya que son documentos que a nuestro criterio y política son confidenciales.

Cordialmente;


Katherine Rivera
Jefe Zonal
GREAT RETAIL S.A.C
FIRMA DEL JEFE INMEDIATO

AV. JAVIER PRADO ESTE NRO. 6210 INT. 1201 URB. RIVERA DE MONTERRICO LIMA - LIMA - LA MOLINA