

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

“GESTION DE REPOSICIÓN DE MERCADERÍA Y  
SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
DEL EQUIPO DE RECUPERACIÓN DE TIENDA  
EN LA EMPRESA PROMART HOME CENTER EN  
LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**

**Autores:**

Diana Maria Alvarez Rubio  
Freddy Lennin De La Cruz Hernandez

**Asesor:**

Mg. José Roberto Huamán Tuesta  
<https://orcid.org/0000-0001-7700-9116>

Trujillo - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	Omar Fabricio Maguiña Rivero	17821620
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Haydee Roxana Alvarado Lavado	19082943
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Luz Angelita Moncada Vergara	18110664
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a mi madre, por ser el pilar más importante y demostrarme siempre su apoyo incondicional, amor y confianza. A mi abuelo, Domingo, quien desde el cielo ha sido mi guía en todo momento para culminar mi carrera profesional.

Diana Alvarez Rubio.

Dedico este proyecto principalmente a Dios por iluminarme y estar a mi lado en todo momento para la elaboración de este trabajo. A mi familia, padres, hermana y abuelo, incondicionales siempre en su ayuda desinteresada brindada en cada obstáculo que en mi vida se presenta porque gracias a sus ejemplos hoy hemos llegado a cumplir una de nuestras metas.

Freddy De La Cruz.

## **AGRADECIMIENTO**

En estas líneas quiero agradecer principalmente a Dios, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante en mi formación profesional y a todas las personas que hicieron posible esta investigación, en especial a mis padres y amigos que hice durante mi etapa universitaria, que de alguna manera estuvieron conmigo en momentos difíciles, alegres, y tristes.

Diana Alvarez Rubio.

Ante todo, gracias a Dios por permitirnos terminar con éxito nuestra tesis, gracias a nuestras familias por apoyarnos en el proyecto y lograr cumplir una excelente tesis. Nuestros padres siempre son principales promotores durante este proceso, que ha sido un largo camino. Gracias a cada uno de ellos por creer en nosotros, gracias por los consejos y cada una de sus palabras, que fueron de guía durante la culminación de este proyecto.

Freddy De La Cruz.

## Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>10</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>17</b>
<b>1.3. Objetivo General</b>	<b>17</b>
<b>1.4. Hipótesis General</b>	<b>18</b>
<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>18</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	20
CAPÍTULO III: RESULTADOS	25
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	72
REFERENCIAS	81
ANEXOS	83

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Porcentaje general sobre la reposición efectiva de stock en tienda .....</i>	<b>30</b>
<b>Tabla 2</b> <i>Porcentaje general sobre la distribución logística.....</i>	<b>35</b>
<b>Tabla 3</b> <i>Porcentaje general sobre cubicaje.....</i>	<b>40</b>
<b>Tabla 4</b> <i>Porcentaje general sobre compromiso del equipo ERT .....</i>	<b>46</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	<i>Conocimiento general de los encuestados sobre los niveles de prioridades.....</i>	<b>25</b>
<b>Figura 2</b>	<i>Conocimiento general de los encuestados sobre la influencia en los quiebres.....</i>	<b>26</b>
<b>Figura 3</b>	<i>Conocimiento general de los encuestados sobre los metros de alto tráfico.....</i>	<b>27</b>
<b>Figura 4</b>	<i>Conocimiento general de los encuestados sobre los quiebres visuales.....</i>	<b>28</b>
<b>Figura 5</b>	<i>Opinión de los encuestados sobre la eficiente reposición de stock.....</i>	<b>29</b>
<b>Figura 6</b>	<i>Conocimiento general de los encuestados sobre el uso de los equipos logísticos.....</i>	<b>31</b>
<b>Figura 7</b>	<i>Opinión de los encuestados sobre el uso incorrecto de los equipos logísticos.....</i>	<b>32</b>
<b>Figura 8</b>	<i>Opinión de los encuestados sobre la capacitación del equipo de reposición.....</i>	<b>33</b>
<b>Figura 9</b>	<i>Opinión de los encuestados sobre la correcta distribución de equipos logísticos.....</i>	<b>34</b>
<b>Figura 10</b>	<i>Conocimiento de los encuestados sobre ubicación de productos con mayor rotación... </i>	<b>36</b>
<b>Figura 11</b>	<i>Conocimiento general de los encuestados sobre el sistema de cubicaje.....</i>	<b>37</b>
<b>Figura 12</b>	<i>Conocimiento de los encuestados sobre el cubicaje y su influencia en equipo ERT.....</i>	<b>38</b>
<b>Figura 13</b>	<i>Conocimiento general de los encuestados sobre la mercadería ubicada en pallets.....</i>	<b>39</b>
<b>Figura 14</b>	<i>Conocimiento general de los encuestados sobre el cubicaje en productos de home....</i>	<b>40</b>
<b>Figura 15</b>	<i>Conocimiento general de los encuestados sobre el cubicaje y la reposición.....</i>	<b>41</b>
<b>Figura 16</b>	<i>Conocimiento general de los encuestados sobre la comunicación dentro de ERT.....</i>	<b>42</b>
<b>Figura 17</b>	<i>Conocimiento de los encuestados sobre la relación entre equipo de ERT y almacén... </i>	<b>43</b>
<b>Figura 18</b>	<i>Conocimiento de los encuestados sobre el reconocimiento del equipo ERT.....</i>	<b>44</b>
<b>Figura 19</b>	<i>Conocimiento general de los encuestados sobre la oportunidad de crecimiento.....</i>	<b>45</b>
<b>Figura 20</b>	<i>Conocimiento general de los encuestados sobre la experiencia en Promart.....</i>	<b>46</b>
<b>Figura 21</b>	<i>Caminatas de servicio de metro por tienda ejecutadas en el primer trimestre 2021....</i>	<b>48</b>

<b>Figura 22</b>	<i>Porcentaje de cumplimiento de servicio de metro en el primer trimestre 2021.....</i>	<b>49</b>
<b>Figura 23</b>	<i>Caminatas de servicio de metro por tienda ejecutadas en el segundo trimestre 2021..</i>	<b>51</b>
<b>Figura 24</b>	<i>Porcentaje de cumplimiento de servicio de metro en el segundo trimestre 2021.....</i>	<b>51</b>
<b>Figura 25</b>	<i>Caminatas de servicio de metro por tienda ejecutadas en el tercer trimestre 2021.....</i>	<b>53</b>
<b>Figura 26</b>	<i>Porcentaje de cumplimiento de servicio de metro en el tercer trimestre 2021.....</i>	<b>53</b>
<b>Figura 27</b>	<i>Caminatas de servicio de metro por tienda ejecutadas en el cuarto trimestre 2021.....</i>	<b>55</b>
<b>Figura 28</b>	<i>Porcentaje de cumplimiento de servicio de metro en el cuarto trimestre 2021.....</i>	<b>56</b>
<b>Figura 29</b>	<i>Caminatas de servicios rutinarios ejecutadas en el primer trimestre del 2021.....</i>	<b>58</b>
<b>Figura 30</b>	<i>Porcentaje de cumplimiento de servicios rutinarios en el primer trimestre del 2021....</i>	<b>59</b>
<b>Figura 31</b>	<i>Caminatas de servicios rutinarios ejecutadas en el segundo trimestre del 2021.....</i>	<b>60</b>
<b>Figura 32</b>	<i>Porcentaje de cumplimiento de servicios rutinarios en el segundo trimestre del 2021..</i>	<b>61</b>
<b>Figura 33</b>	<i>Caminatas de servicios rutinarios ejecutadas en el tercer trimestre del 2021.....</i>	<b>62</b>
<b>Figura 34</b>	<i>Porcentaje de cumplimiento de servicios rutinarios en el tercer trimestre del 2021.....</i>	<b>63</b>
<b>Figura 35</b>	<i>Caminatas de servicios rutinarios ejecutadas en el cuarto trimestre del 2021.....</i>	<b>64</b>
<b>Figura 36</b>	<i>Porcentaje de cumplimiento de servicios rutinarios en el cuarto trimestre del 2021.....</i>	<b>65</b>
<b>Figura 37</b>	<i>Cantidad de quiebres visuales por trimestre en Promart, Trujillo en 2021.....</i>	<b>66</b>
<b>Figura 38</b>	<i>Motivos de quiebres visuales por trimestre en Promart en Trujillo en 2021.....</i>	<b>67</b>

## RESUMEN

Este estudio de investigación tuvo como objetivo identificar en qué medida la gestión de la reposición de la mercadería influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda de Promart Homecenter en Trujillo, 2021. El estudio de gestión de la reposición de mercadería surgió a partir de la necesidad de resolver la preocupación para adecuar los niveles de stock de la tienda y cubrir la demanda de productos a vender y mantener su competitividad; es así que se consideró importante analizar cómo influye este trabajo propio del equipo de reposición en el desarrollo de actividades y desempeño del equipo de ERT. La descripción es básica, de nivel descriptivo–no experimental y la técnica para la recopilación de datos fue el análisis documentario y la encuesta; los instrumentos fueron la documentación, cuestionario y entrevista, validados por tres expertos y aplicado a los 11 gestores del equipo de recuperación. Se obtuvieron datos que demostraron que la distribución logística, cumplimiento de procesos y logro de objetivos influyen en el desarrollo de actividades de los encuestados. Finalmente, se concluyó validando la hipótesis que la gestión de la reposición influye significativamente en el desempeño laboral del equipo de ERT de Promart Trujillo, 2021.

**PALABRAS CLAVES:** Desempeño laboral, gestión de stock, logística, motivación.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En la actualidad, debido a la realidad cada vez más globalizada, el talento humano y la tecnología cumplen papeles muy importantes en el desarrollo y crecimiento de las organizaciones. Según Correa, A. (2012) "El desempeño laboral se ha convertido en un medio para que las empresas aumenten su productividad y competitividad". Partiendo de allí se puede decir que el talento humano es el eje central de toda empresa, en el cumplimiento de actividades, eficiencia en el cumplimiento de objetivos, entre otros factores importantes. Asimismo, la logística es un área básica en toda organización y al ser tan importante, el estudio de la gestión de la reposición de mercadería surge a partir de la necesidad de resolver la preocupación para adecuar los niveles de stock de una tienda y cubrir su demanda de productos a vender y mantener su competitividad.

La empresa tomada como punto de estudio es Promart Homecenter del rubro Retail, de mejoramiento del hogar, parte de la familia Intercorp, constituida desde hace 10 años en el mercado peruano. Según Promart, en su empresa se fomenta el trabajo en equipo, capacitación constante y la superación de sus colaboradores al cumplir los objetivos, por lo que al implementarse el nuevo proyecto de crear el área de recuperación de tienda (ERT), se busca verificar con esta investigación, si su desempeño laboral se está viendo afectado por la gestión de la reposición de stock en tienda del área de logística en Trujillo 2021.

En ese sentido, como antecedentes en el ámbito internacional, existen estudios que respaldan el presente trabajo de investigación como la tesis "Propuesta de mejoramiento del proceso logístico de gestión de almacenes en la empresa Inemflex S.A.S", de la Universidad Distrital Francisco, donde José de Caldas. Bogotá – Colombia, Herrera, C. (2018), plantea

como objetivo principal diseñar una propuesta de mejoramiento del proceso logístico de gestión de almacenes en la empresa, y concluye afirmando la presencia de poca comunicación con el equipo de ERT, asimismo, la necesidad de capacitar a los empleados encargados del almacén, en muchas ocasiones se evidencio que cuentan únicamente con conocimientos básicos del manejo de equipos logísticos y también el manejo erróneo de estos. Esta tesis tiene relación con la variable gestión de mercadería de este estudio y el contexto en el que se desarrolla. Lavid y Vera (2017) en su tesis de pregrado "Evaluación y planificación estratégica del desempeño laboral de la empresa Arca Ecuador S.A." de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador, tuvo como objetivo una planificación estratégica del desempeño laboral a la Agencia Sur de Guayaquil, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, tipo descriptiva y documental y se concluyó afirmando la importancia de generar espacios en los cuales se les motive y que admitan mejorar la integración entre los colaboradores de la organización y que ello genere un mejor clima laboral. Este estudio guarda relación con la variable "desempeño laboral" de esta investigación, donde también se utiliza la dimensión motivación y compromiso. En ese sentido, Martínez, Y. (2016), en su tesis de pregrado "Reingeniería en el almacén de la empresa Truetzschler de México S.A." del Instituto Politécnico Nacional. México, plantea mejorar los procesos y procedimientos de la gestión de almacén, donde concluye afirmando que la distribución del almacén no se adecúa a las necesidades evidenciando más de una mala ubicación para un producto traducándose en la pérdida de productividad e inconvenientes en el servicio a los clientes. Esta tesis se relaciona con este estudio de investigación porque entiende la necesidad que toda organización requiere para manejar adecuadamente los procesos de gestión de almacenes.

Con respecto a antecedentes nacionales, Cárdenas y Vilquimiche (2017) en su tesis de investigación "Desempeño laboral en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche 2017" de la Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú, propuso como objetivo evaluar la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche 2017 y concluye determinando que dicha empresa tiene un alto nivel de productividad. Dicha tesis se relaciona con este estudio en la variable gestión de mercadería en almacén y permite analizar su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. Según Salazar, M. (2017) en su tesis "La gestión de almacén y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la división médico legal III – Lambayeque", se plantea como objetivo principal evaluar la gestión del almacén para determinar la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la División Médico Legal III – Lambayeque. Esta investigación concluye determinando que su almacén presenta una gran demora, lo que ocasiona deterioro de los equipos e incluso pérdidas.

Juárez, M. (2018), en su tesis "El desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo SAC del distrito del cercado de Lima", concluye que el desempeño laboral de los trabajadores influyó significativamente en la gestión de almacén de su empresa. De tal manera, se permite afirmar que, al aumentar el nivel de desempeño laboral, existirá una mejor gestión de almacén.

En este mismo contexto se exponen las siguientes bases teóricas, Iglesias, A. (2012) sugiere que el almacén es un punto en el que confluyen intereses de diferentes departamentos de la

empresa, los cuales necesitan de un adecuado funcionamiento del mismo para poder cumplir con sus objetivos. Es necesario recordar que si la reposición en una tienda es efectiva el nivel de ventas de la empresa será mayor y podrá mantenerse en el mercado o llegar a conseguir un nivel más alto de competitividad, reforzando la idea de Correa, A. (2012) que menciona que la gestión de reposición permite mantener cercanos los productos a los distintos mercados, al tiempo que puede ajustar la producción a los niveles de la demanda y facilita el servicio al cliente.

Iglesias, A. (2012) dice al respecto que al cliente hay que darle una respuesta rápida, se necesita controlar el inventario y disponer en todo momento de las cantidades en específico que se solicite dentro de los almacenes. Siendo así que enfocarse en la gestión de un proceso o gestión para tienda, puede traer beneficios a las diferentes áreas de la empresa. Según Ulloa, F. (2019):

En la reposición de productos de un establecimiento, es importante dar un paso atrás y mirar el panorama general. Al tener en cuenta toda la cadena de suministro, está previniendo de forma proactiva posibles vacíos en otras áreas clave del negocio.

Por su parte, Magallanes, V. (2020) afirma que:

Manipular correctamente las unidades de carga para conformar los pedidos es una de las claves para reducir errores y aumentar la productividad. Hay que asegurarse de que los operarios estén convenientemente formados, que el almacén disponga de los equipos de mantenimiento adecuados y que estos cuenten con el mantenimiento necesario.

Por otro lado, teniendo en cuenta que la demanda de productos es variable de acuerdo a el consumo, tendencia creciente o diversos factores comerciales, se genera una necesidad de

gestión de reposición de mercadería efectiva para generar satisfacción en sus colaboradores y consumidores en una empresa, ya que la demanda, según Fisher, L. (2011), autora del libro *Mercadotecnia*, se refiere a las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los posibles precios del mercado, es por ello que para las empresas comerciales la reposición de mercadería permite avanzar en la consecución de uno de los grandes objetivos de las compañías que es la fidelización del cliente, lo que significa mayor ingreso de utilidades para una empresa. A su vez, Ramírez, A. (2018) aporta diciendo que "los productos de alta rotación son aquellos que se venden con mucha frecuencia", por lo que su existencia debe ser renovadas constantemente. Asimismo, uno de los principales puntos específicos a tomar en cuenta en la gestión de reposición de mercadería es la distribución efectiva logística para el mejor uso de espacio para la correcta reposición en tienda, ya que según Heizer y Render. (2013):

El tamaño de los almacenes debe aspirar a ser el estrictamente necesario para el flujo de trabajo, almacenes demasiado amplios deben limitar su zona de trabajo para ahorrar tiempos y los que están saturados deben plantear la búsqueda de unas instalaciones más adecuadas, ya que mucho influye el sobre stock de una tienda si la reposición no es efectiva.

Cabe resaltar que la gestión de almacenes es el proceso dentro de la función logística de distribución, la cual se encarga de recibir, almacenar y movilizar dentro de un mismo almacén y hasta el punto de distribución final. (Alvarez, 2015).

En lo que respecta intrínsecamente a la segunda variable "desempeño laboral" en su fundamentación técnica, se contempló el siguiente estudio bibliográfico: Entre los

conceptos básicos se encuentra el que se menciona en la revista de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2011) que afirma que:

Desempeño laboral es el nivel en el que se desarrolla u opera de acuerdo a ciertos criterios, estándares, pautas de acción o logra resultados de acuerdo a los planes establecidos. En ese sentido, se puede decir que el desempeño laboral está altamente relacionado con el contexto de trabajo, dicho en otras palabras, el ambiente en el que laboran influye directamente en el comportamiento de los miembros de una organización.

Esta afirmación se basa oportunamente en la idea que el colaborador se desempeña según la percepción que tiene de su trabajo, es decir la productividad, rendimiento y satisfacción en la que se desenvuelve en su ambiente laboral. Partiendo de este concepto, se puede afirmar entonces que el desempeño que ejercen los colaboradores obedece a la cultura organizacional que percibe.

A su vez, Chenevert, D. (2013) en su libro *Passive leadership, role stressors, and affective Organizational Commitment*, expone que "el desempeño laboral constituye una de las principales fortalezas de una organización, convirtiéndose en una condición necesaria para obtener resultados sostenibles en el tiempo". Por su parte, Chiavenato, I. (2011) describe el desempeño laboral como:

El comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos trazados; éste compone la estrategia individual para alcanzar los objetivos. En este sentido, entonces el desempeño laboral de los colaboradores va a depender de su comportamiento y los resultados que vaya consiguiendo a lo largo de su desarrollo en una organización.

Por su parte, Deza, H. (2017) aporta afirmando que "la efectividad es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos y procesos planificados". Menciona Toro, L. (2015) que ciertos principios que se deben tener claro dentro del desempeño laboral son "conocer y aceptar los objetivos de la organización, mantener fluida la comunicación interna y la información compartida brindando estímulos al equipo". En lo que refiere a la motivación y el compromiso que tiene el colaborador con la empresa, Álvarez, S. (2015) afirma que el desempeño laboral se trata de "una capacidad cuyo ejercicio está en función del tipo de estímulos, incentivos, situaciones, relaciones o entorno con que se enfrenta el agente". Planteado esto, se puede decir que analizar el desempeño laboral de los colaboradores es esencial para garantizar la competitividad y productividad que las organizaciones buscan y que, gracias a la naturaleza enteramente conductual del desempeño laboral, éste se puede observar y medir objetivamente.

En líneas generales, con respecto a la justificación, esta tesis se enfoca en dar a conocer en qué tanto influye en el desempeño laboral de los miembros del equipo de ERT basados en la gestión de reposición de mercadería en tienda generada por el área de almacén y su respectiva distribución logística.

En ese sentido, una de las principales razones para su estudio es servir como antecedente a futuras investigaciones relacionadas a las variables estudiadas, debido a la escasa información encontrada actualmente, además se busca demostrar que existe una correlación dependiente entre ambas áreas dentro de Promart Home Center Trujillo.

## **1.2. Formulación del problema**

¿En qué medida la gestión de reposición de mercadería influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la Empresa Promart Home Center en la ciudad de Trujillo, 2021?

## **1.3. Objetivo General**

Determinar en qué medida la gestión de reposición de mercadería influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la Empresa Promart, Home Center en la ciudad de Trujillo, 2021.

### **Objetivos Específicos**

Analizar cómo la reposición efectiva de stock en tienda, basados en el nivel de prioridades y en metros de alto tráfico, influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.

Analizar cómo la distribución logística, basada en el uso de equipos logísticos, influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.

Analizar cómo el cubicaje, a través estándares para la reposición, influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.

Analizar cómo el compromiso del equipo de recuperación de tienda influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.

Analizar cómo el logro de objetivos del equipo de recuperación de tienda, a través de los indicadores de los servicios de metros y de servicios rutinarios, influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.

Establecer la correlación entre el cumplimiento de procesos del equipo de reposición de tienda con la efectividad laboral del equipo de recuperación de tienda en Promart Home Center de la ciudad de Trujillo, 2021.

#### **1.4. Hipótesis General**

La gestión de reposición de mercadería influye significativamente en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la Empresa Promart, Home Center en la ciudad de Trujillo, 2021.

##### **Hipótesis Específicas**

Se cumple la reposición efectiva de stock en tienda, basados en el nivel de prioridades y en metros de alto tráfico, influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.

Se cumple la efectiva distribución logística, basada en el uso de equipos logísticos, influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.

Se cumple el cubicaje, a través estándares para la reposición, influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.

Se determina el compromiso del equipo de recuperación de tienda influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.

Se cumple el logro de objetivos del equipo de recuperación de tienda, a través de los indicadores de los servicios de metros y de servicios rutinarios, influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.

Se determina la correlación entre el cumplimiento de procesos del equipo de reposición de tienda con la efectividad laboral del equipo de recuperación de tienda en Promart Home Center de la ciudad de Trujillo, 2021.

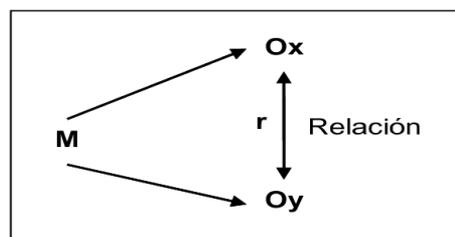
## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Este estudio es una investigación de tipo cuantitativa: este tipo de investigación se utiliza para poder recolectar y analizar los datos fundamentales de este estudio con la finalidad de buscar el entendimiento y posterior explicación de la influencia que logra generar la gestión de reposición de mercadería en el desempeño del equipo de recuperación de tienda de Promart Home Center de la ciudad de Trujillo.

El nivel de investigación es descriptiva: la investigación es descriptiva porque se detallan antecedentes, importancia y se describieron las variables, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes. (Martínez, 2018)

El diseño de investigación es no experimental transversal porque no se manipulan las variables y se centra en analizar el estado o nivel de las variables en un punto en el tiempo.

Este tipo de diseño recolecta datos en un momento y tiempo determinado.



M: Muestra: 11 gestores miembros del Equipo de Recuperación de tienda de Promart Homecenter.

OX: Variable X: la gestión de la reposición de mercadería

OY: Variable Y: desempeño laboral

## **Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

**Unidad de estudio:** Promart Homecenter de Trujillo – Perú.

**Población:** 208 trabajadores de PROMART HOME CENTER (Sede Trujillo).

**Muestra:** Se considera a los 11 gestores miembros del Equipo de Recuperación de tienda de Promart Homecenter, Trujillo.

**Criterio de selección:** se tomó como muestra 11 personas, debido a que esa es la cantidad total de miembros del área de recuperación.

**Materiales:** Recopilación de información tanto en el formato impreso y digital del año 2021.

## **Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

En este trabajo de investigación se utilizaron las siguientes técnicas de recolección de datos:

Análisis documental: esta técnica permitió recolectar información y datos obtenidos por la empresa Promart, relacionado a los indicadores de medición objetivos de equipo de recuperación de tienda, en el periodo agosto a octubre del 2021

Entrevista: fue aplicada al supervisor del equipo de recuperación de Promart Homecenter Trujillo, para complementar los datos e indicadores que proporcionó la empresa.

Encuesta: se hizo uso de esta técnica para levantar datos directamente de los miembros del equipo de recuperación, con la finalidad de poder captar datos reales que puedan lograr responder nuestros objetivos específicos sobre la empresa Promart Home Center.

Los instrumentos que se utilizaron en este estudio fueron:

Ficha de análisis documental: la empresa en estudio brindó datos e indicadores que evalúa el desempeño y logro de objetivos del equipo de ERT durante el año 2021.

Guía de Entrevista: formada por 6 preguntas dirigidas al Supervisor del área de recuperación de tienda, a cargo de los 11 gestores miembros.

Cuestionario: formado por 21 preguntas cerradas, aplicado a los 11 gestores del equipo de recuperación de tienda de Promart Homecenter, Trujillo. La validación del cuestionario enuncia el nivel en el que el instrumento mide las variables gestión de reposición de mercadería y desempeño laboral; el desarrollo de este instrumento fue revisado y validado por tres expertos en ciencias empresariales.

El coeficiente de confiabilidad utilizado es el Alfa de Cronbach, y se demuestra a continuación:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = n° de ítems

$[S_i]^2$  = Varianza de cada ítem

$[S_t]^2$  = Varianza del total

$\alpha = 0.784$

El Alfa de Cronbach es un coeficiente estadístico que mide la fiabilidad de una escala de medida. Citando a Gadermann, A. (2012), "un valor del alfa de Cronbach, entre 0.70 y 0.90, indica una buena consistencia interna y que cuanto más se aproxime su valor a 1, mayor será

la fiabilidad." En ese sentido, se puede considerar que los valores de alfa mayores a 0.7 o 0.8 son suficientes para garantizar la fiabilidad.

Este instrumento está conformado por 21 ítems, siendo el tamaño de la muestra 11 personas encuestadas. En este caso en particular, tras desarrollar la fórmula se obtuvo el valor de alfa de 0.784, por lo tanto, se puede afirmar que el instrumento es fiable.

### **Procedimiento de recolección de datos**

Para realizar el análisis actual de la empresa PROMART HOME CENTER sede Trujillo con referencia a la gestión de reposición y su influencia en el desempeño del Equipo de recuperación de tienda en el periodo agosto a octubre 2021, se procedió a solicitar y obtener de Promart los indicadores que obtuvieron en el periodo agosto a octubre del 2021, con respecto al logro de objetivos del equipo de recuperación de tienda. Posterior a ellos, se aplicó la encuesta conformada por 21 preguntas cerradas, posterior a la validación de este instrumento por tres expertos, logrando así obtener datos de primera mano oficiales y verídicos que dieron viabilidad a este estudio. La encuesta por su parte, se aplicó a los 11 gestores de Recuperación de Tienda, para conocer directamente de ellos y su forma de ver los procesos desde adentro, de qué manera perciben la influencia de la gestión de reposición en su desempeño laboral.

### **Procedimiento de tratamiento y análisis de datos**

Una vez levantada la información, se procedió a interpretar y calcular porcentualmente cada ítem de los instrumentos. Se mostraron los resultados obtenidos de los instrumentos

efectuados, considerando los objetivos específicos y generales de la investigación. Inicialmente, se tomaron los datos e información documental brindada por Promart Homecenter, analizando los indicadores para medir los objetivos del equipo de recuperación de tienda para la elaboración de la investigación. Se prosiguió con el cálculo porcentual de cada ítem de la encuesta; dicho análisis porcentual obtenido se presentó de forma general, de manera gráfica y computarizada; mediante diagramas circulares, con su respectiva interpretación. De esta manera se pudo conocer en qué medida la influencia de la gestión de reposición de tienda con respecto al desempeño del equipo de recuperación de tienda en Promart Home Center Sede Trujillo.

### **Aspectos éticos**

Esta investigación se basa en los siguientes principios éticos.

**Objetividad:** Las investigaciones cualitativas se basan principalmente en fuentes bibliográficas, sin embargo, en investigaciones como ésta que se utiliza la encuesta como técnica principal de recolección de datos, la subjetividad del entrevistado puede interferir, es por eso que se considera evitar hacerlo.

**Evaluación independiente y confidencialidad:** Se busca ser objetivos con la investigación, no tener conflictos de intereses porque distorsiona y perjudica la investigación, asimismo garantizar la privacidad de datos personales de los participantes.

**Contar con el consentimiento informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal.**

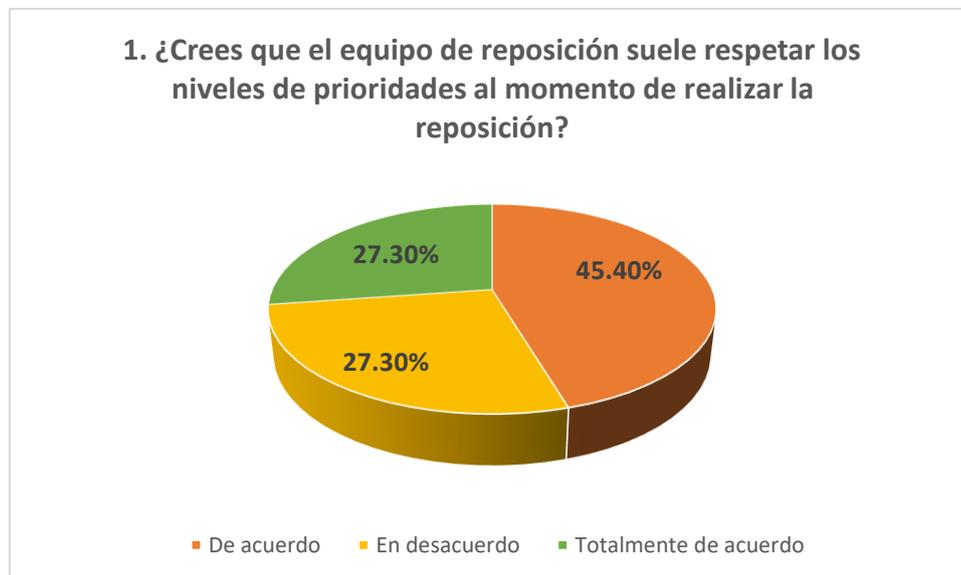
**Informar oportunamente a la empresa sobre los resultados obtenidos en este estudio.**

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

**Objetivo específico N°1: Analizar cómo la reposición efectiva de stock en tienda, basados en el nivel de prioridades y en metros de alto tráfico, influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.**

*Figura 1.*

*Conocimiento general de los encuestados sobre los niveles de prioridades al momento de realizar la reposición en la Empresa Promart Home Center, Trujillo -2021.*



*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

En la figura 1, se aprecia un 45.4% de encuestados de acuerdo en que el equipo de reposición suele respetar los niveles de prioridades y un 27.3% de ellos totalmente de acuerdo; por otro lado, se evidencia una minoría en desacuerdo con un 27.3% de encuestados.

**Figura 2.**

*Conocimiento general de los encuestados sobre la influencia del nivel de reposición de tienda en los quiebres visuales en la Empresa Promart Home Center, Trujillo - 2021.*

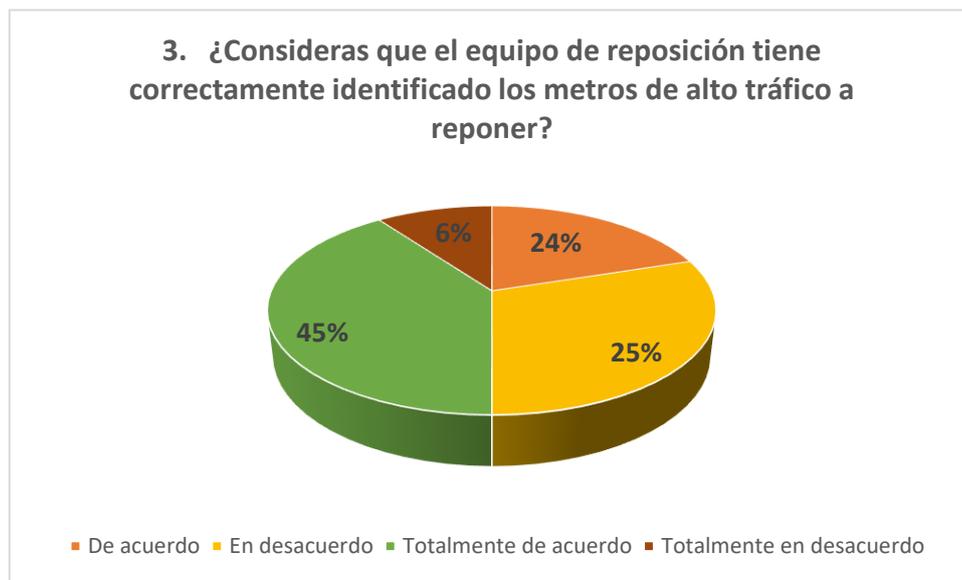


*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

En la figura 2, se aprecia un 54.5% de encuestados de acuerdo en que el nivel de prioridades de reposición en Promart refleja realmente los quiebres visuales en tienda, junto a un 18.2% que se encuentran totalmente de acuerdo con esta premisa. Un 27.30% se mostró en desacuerdo.

**Figura 3.**

*Conocimiento general de los encuestados sobre los metros de alto tráfico correctamente identificados por el equipo de reposición en la Empresa Promart Home Center, Trujillo - 2021.*

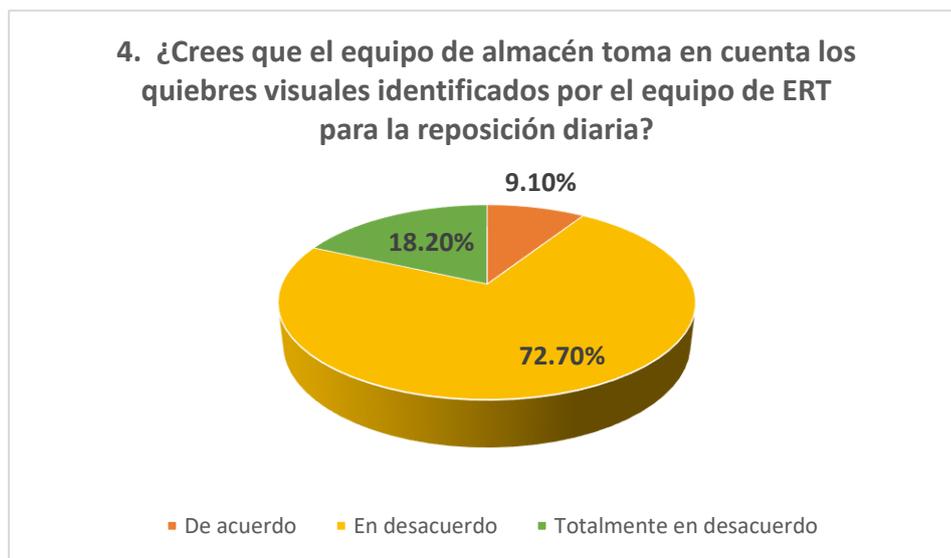


*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

**En la figura 3,** se observa un 45 % totalmente de acuerdo y un 24% de acuerdo con que el equipo de almacén tiene correctamente identificados los metros de alto tráfico a reponer. Un 6% se mostró totalmente en desacuerdo.

**Figura 4.**

*Conocimiento general de los encuestados sobre los quiebres visuales identificados por el equipo de ERT en la reposición diaria en la Empresa Promart Home Center, Trujillo - 2021.*

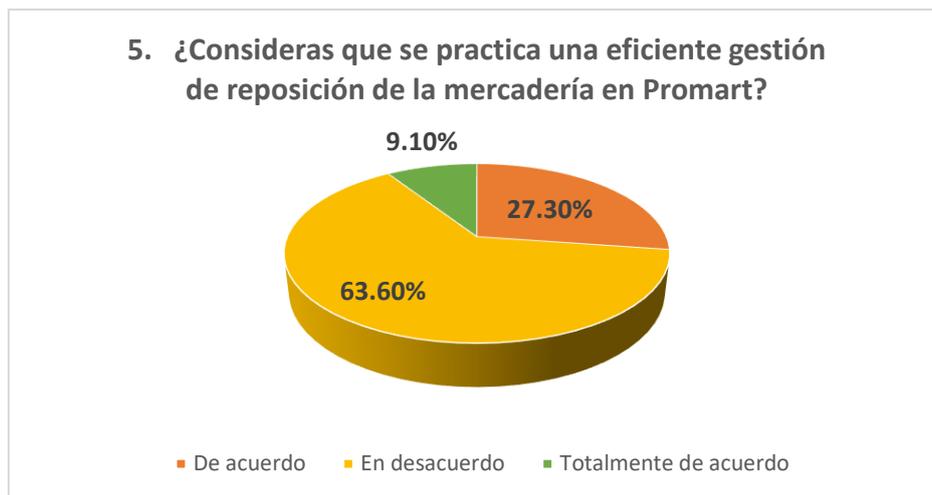


*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021*

**En la figura 4,** se verifica que la gran mayoría de los encuestados con un 72,7% están en desacuerdo y un 18.2% se encuentra en total desacuerdo, sin embargo, el 9,1% se encuentra a favor de la premisa donde el equipo de almacén toma en cuenta los quiebres visuales identificados por el equipo de ERT.

*Figura 5.*

*Opinión de los encuestados sobre la eficiente reposición de stock en la empresa Promart Home Center, distrito Trujillo -2021.*



*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

**En la figura 5,** se aprecia en los resultados de esta pregunta realizada al equipo de reposición de tienda, al 63.6% de encuestados totalmente en desacuerdo con esta premisa, con una minoría del 27.3% de acuerdo y 9.1% completamente de acuerdo con la eficiencia de la reposición de stock en tienda.

Según los gráficos expuestos, se tienen los siguientes resultados alcanzados:

**Tabla 1.**

*Porcentaje general sobre la reposición efectiva de stock en tienda en la Empresa Promart Home Center, Trujillo - 2021.*

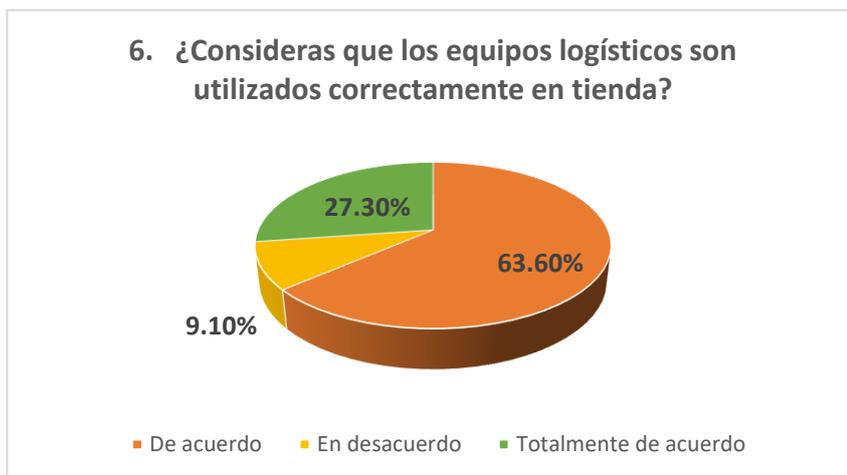
<b>Objetivo 1: Reposición efectiva de stock en tienda</b>	<b>Porcentaje</b>
Respetar nivel de prioridad	72.7%
Nivel de prioridad refleja los quiebres visuales	72.7%
Metros de alto tráfico identificados correctamente	69%
Quiebres visuales tomados en cuenta	9.1%
Eficiente reposición	90.9%
<b>Porcentaje alcanzado</b>	<b>62.88%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

**Objetivo específico N°2: Analizar cómo la distribución logística, basada en el uso de equipos logísticos, influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.**

**Figura 6.**

*Conocimiento general de los encuestados sobre el correcto uso de los equipos logísticos en tienda al momento de realizar la reposición en la Empresa Promart Home Center, Trujillo - 2021.*

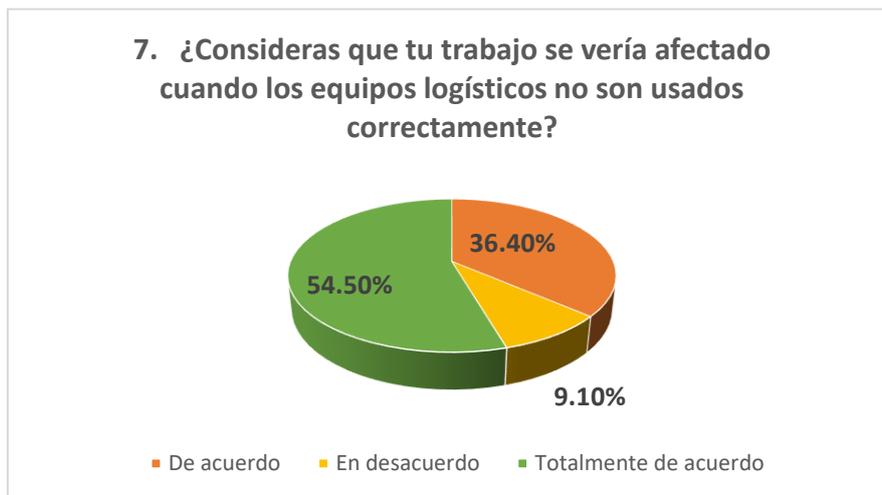


*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

**En la figura 6,** se verifica que el 63,60% se encuentra de acuerdo con que los equipos logísticos están siendo utilizados correctamente en tienda, junto con un 27,3% que está totalmente de acuerdo, siendo solo el 9,1% de encuestados quienes indicaron que no consideran correcto el uso de los equipos logísticos en tienda

**Figura 7.**

*Opinión de los encuestados sobre el uso incorrecto de los equipos logísticos y su influencia en el trabajo del equipo de ERT en la empresa Promart Home Center, distrito Trujillo - 2021.*

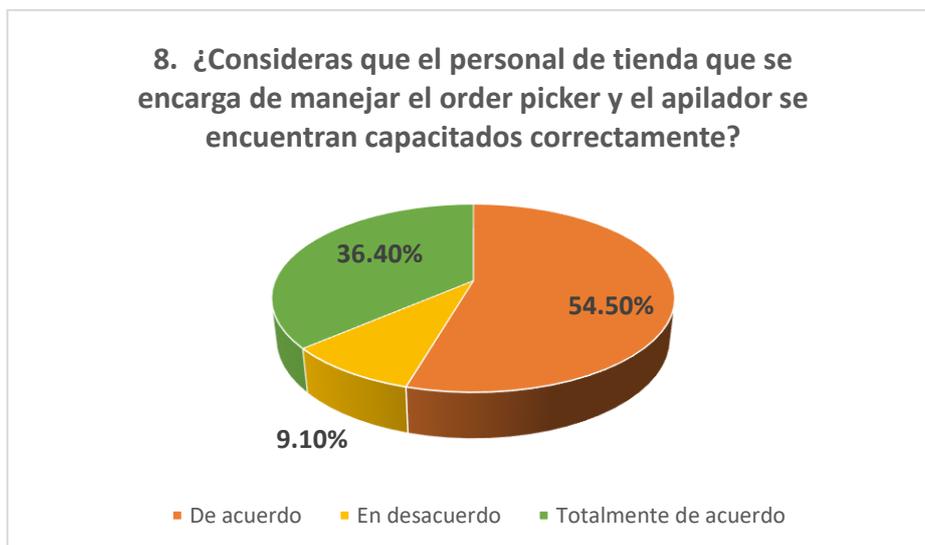


*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

**En la figura 7**, en esta figura se puede apreciar que la mayoría de encuestados del equipo de ERT considera que si los equipos logísticos son usados incorrectamente afectaría su trabajo, teniendo así un 54.5% totalmente de acuerdo y un 36.4 de acuerdo. Solo un 9.10% se mostró en desacuerdo con esta premisa.

**Figura 8.**

*Opinión de los encuestados sobre la correcta certificación y capacitación del equipo de los operadores logísticos al momento de realizar la reposición en la empresa Promart Home Center, distrito Trujillo - 2021.*



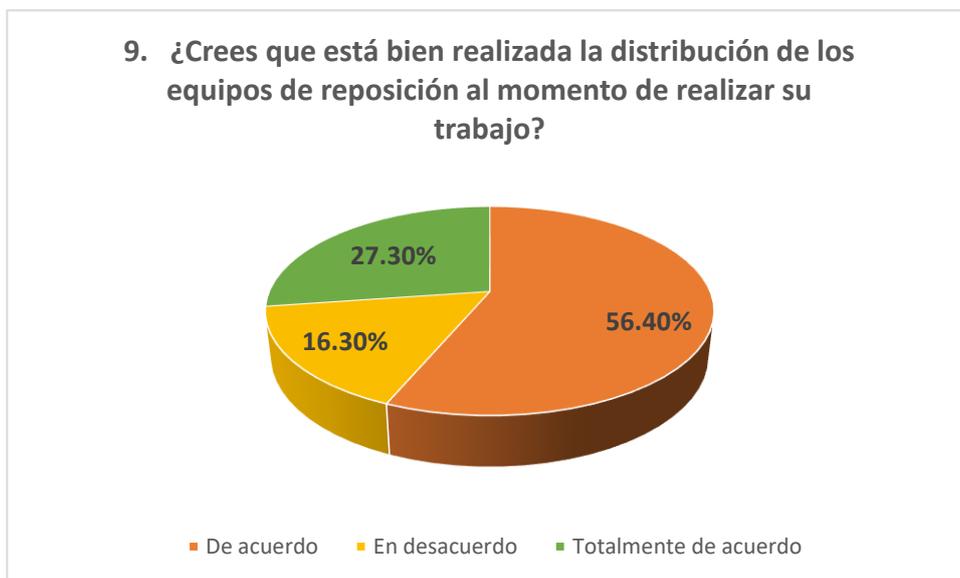
*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

**En la figura 8,** se puede distinguir que la mayoría de encuestados pertenecientes al equipo de ERT consideran que los operadores logísticos se encuentran correctamente

capacitados con un 54.5% de acuerdo y un 36.4% totalmente de acuerdo, siendo tan solo una minoría del 9.1% en desacuerdo quienes indican estar en desacuerdo.

**Figura 9.**

*Opinión de los encuestados sobre la correcta distribución de equipos logísticos al momento de realizar la reposición de stock en la empresa Promart Home Center, distrito Trujillo - 2021.*



*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

En la figura 9, se aprecia que el 56.40% de encuestados del equipo de recuperación de tienda está de acuerdo con la distribución de equipos de almacén y un 27.30% está totalmente de acuerdo; por otro lado, el 16.30% se mostró en desacuerdo.

Según los gráficos expuestos, se tienen los siguientes resultados alcanzados:

**Tabla 2.**

*Porcentaje general sobre la distribución logística en la Empresa Promart Home Center, Trujillo - 2021.*

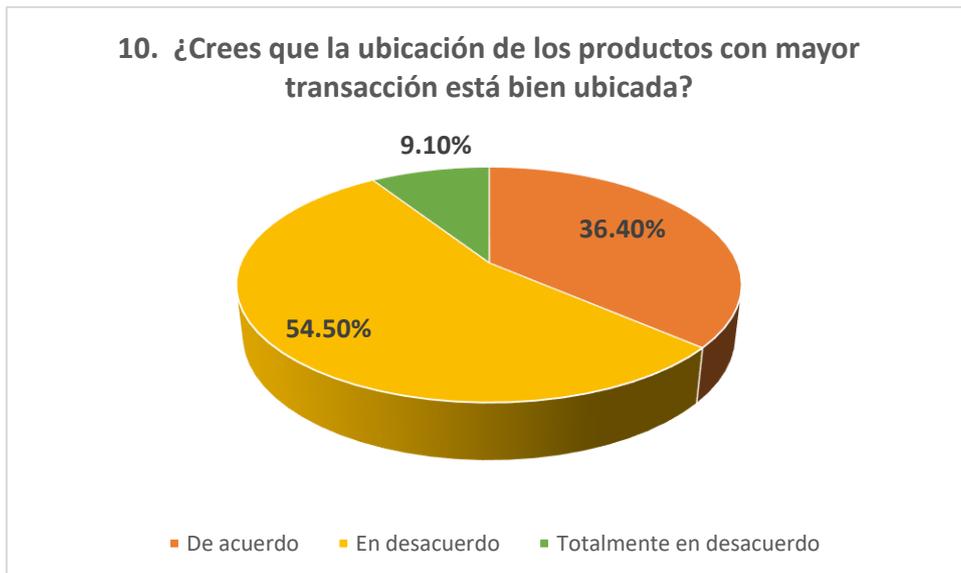
<b>Objetivo 2: Distribución logística</b>	<b>Porcentaje</b>
Uso correcto de los equipos logísticos	90.6%
Uso incorrecto influye en trabajo de ERT	90.9%
Personal de almacén capacitados	90.9%
Correcta distribución de equipos logísticos	83.7%
<b>Porcentaje alcanzado</b>	<b>89.03%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

**Objetivo específico N°3: Analizar cómo el cubicaje, a través estándares para la reposición, influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.**

**Figura 10.**

*Conocimiento general de los encuestados sobre la correcta ubicación de productos con mayor rotación y nivel de transacciones en la empresa Promart Home Center distrito Trujillo -2021.*



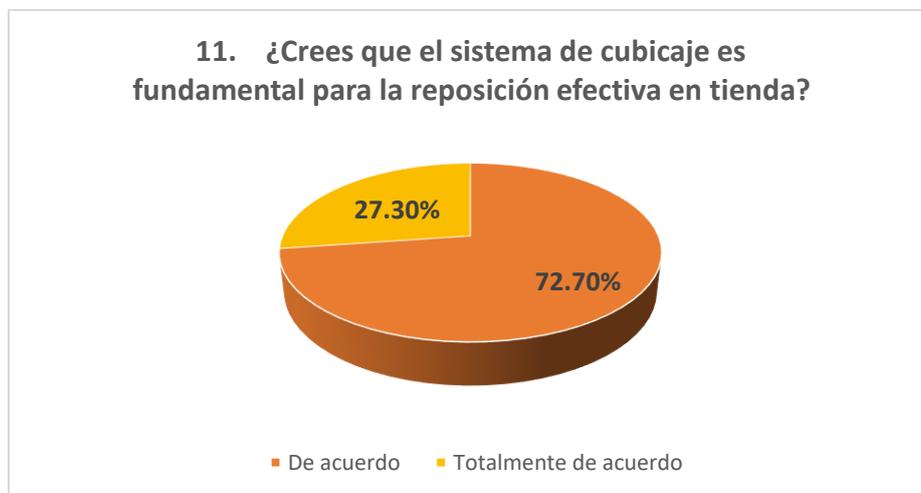
*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

**En la figura 10**, se puede apreciar que la mayoría de encuestados está en desacuerdo y total desacuerdo con un 54.5 % y 9.1% respectivamente. Un 36.40% indican estar de

acuerdo en que la ubicación de productos con mayor transacción se encuentra bien ubicada en tienda.

**Figura 11.**

*Conocimiento general de los encuestados sobre el sistema de cubicaje y su importancia en la reposición efectiva de stock en la empresa Promart Home Center distrito Trujillo - 2021.*

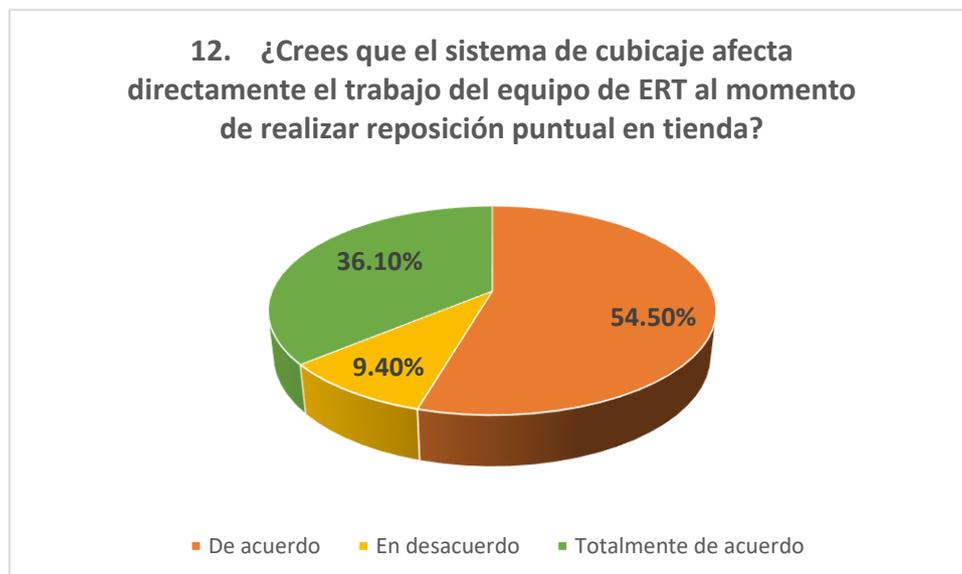


*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

**En la figura 11,** se logra verificar a través de los porcentajes obtenidos que el 72.7% está de acuerdo y 27.3% en total de acuerdo en que el respectivo cubicaje será algo fundamental para que la reposición sea más efectiva en tienda.

**Figura 12.**

*Conocimiento general de los encuestados sobre el sistema de cubicaje y su influencia en el trabajo del equipo de ERT en la empresa Promart Home Center distrito Trujillo - 2021.*

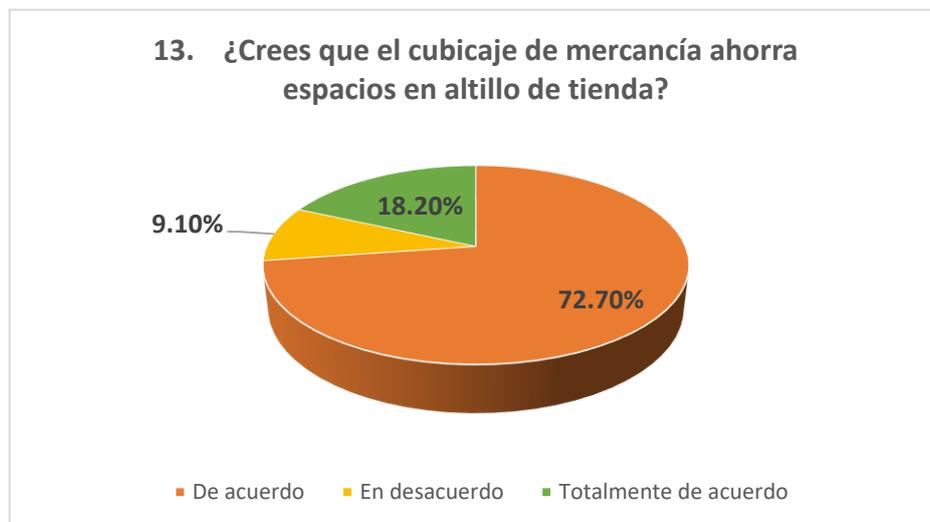


*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

En la figura 12, se logra verificar a través de los porcentajes obtenidos que el 54.5% y 36.10% están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente con la premisa que el sistema de cubicaje afectará al desempeño del trabajo del equipo de ERT; un 9.40% de encuestados se mostraron en desacuerdo con esta premisa.

**Figura 13.**

*Conocimiento general de los encuestados sobre el ahorro de espacio de mercadería ubicada en pallets en altillo de tienda debido al respectivo cubicaje en la empresa Promart Home Center distrito Trujillo - 2021.*

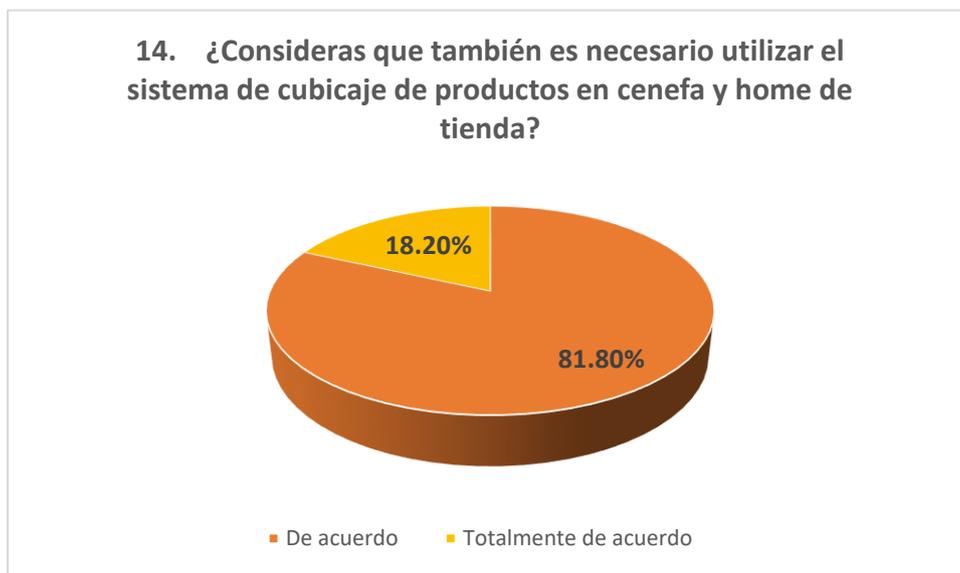


*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

**En la figura 13**, se puede apreciar que un 72.7 % de personas encuestadas se mostraron de acuerdo y un 18.20% totalmente de acuerdo con que el proceso de cubicaje será bueno para el ahorro de espacio en altillo de tienda al momento de apilar la mercadería; una minoría con el 9.1% se mostró en desacuerdo.

**Figura 14.**

*Conocimiento general de los encuestados sobre el sistema de cubicaje implementado en productos de home y cenefa de tienda en la empresa Promart Home Center distrito Trujillo - 2021.*

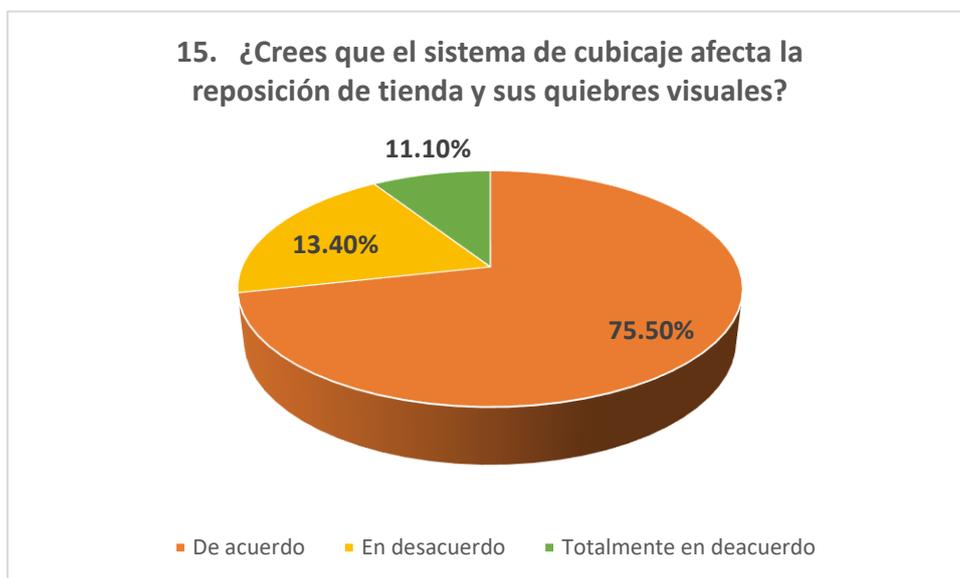


*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

En la figura 14, se aprecia que el 81.8% de encuestados están de acuerdo con la premisa de que el sistema de cubicaje debe ser empleado también en Home y cenefa de tienda; por su parte el 18.2% de encuestados está totalmente de acuerdo con que este nuevo método también sea implementado en cenefa y home.

**Figura 15.**

*Conocimiento general de los encuestados sobre el sistema de cubicaje y su influencia en la reposición y quiebres visuales de tienda en la empresa Promart Home Center distrito Trujillo -2021.*



*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

En la figura 15, se puede apreciar que el 75.5% de encuestados del equipo de ERT se encuentra de acuerdo con esta premisa junto a un 11.1% totalmente de acuerdo. Por otro lado, un 13.4% se mostró en desacuerdo con que el cubicaje afecta la reposición de tienda y sus quiebres visuales.

Según los gráficos expuestos, se tienen los siguientes resultados alcanzados:

**Tabla 3.**

*Porcentaje general sobre cubicaje en la Empresa Promart Home Center, Trujillo - 2021.*

<b>Objetivo 3: Cubicaje</b>	<b>Porcentaje</b>
Correcta ubicación de productos con mayor transacción	36.4%
Cubicaje es fundamental en la reposición efectiva	100%
Cubicaje influye en trabajo de ERT	90.6%
Permite ahorrar espacio en altillo	90.9%
Necesario en cenefa y home de tienda	100%
Afecta la reposición en tienda y sus quiebres visuales	86.6%
<b>Porcentaje alcanzado</b>	<b>84.08%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

**Objetivo específico N°4: Analizar cómo el compromiso del equipo de recuperación de tienda influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.**

**Figura 16.**

*Conocimiento general de los encuestados sobre la comunicación efectiva y amigable dentro del equipo de ERT en Promart Homecenter Trujillo, 2021.*

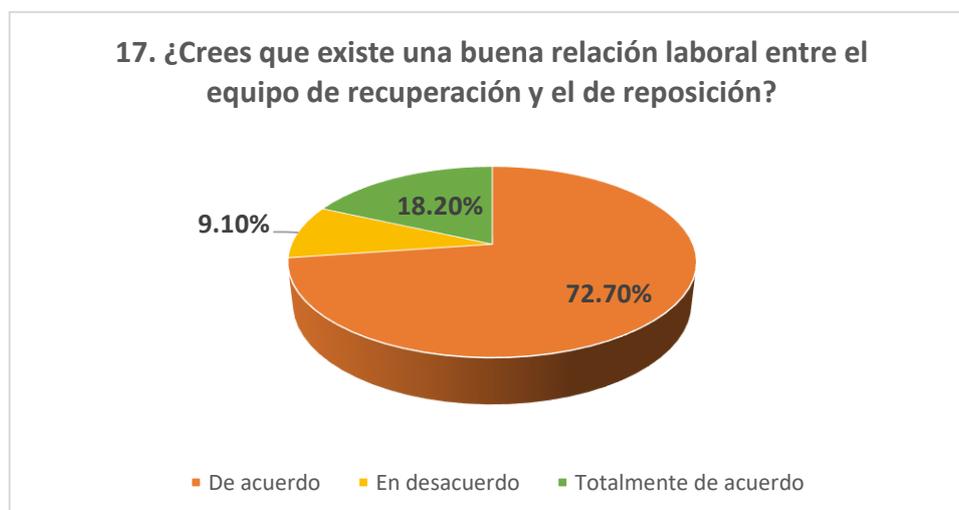


*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

**Según la figura 16**, se puede decir que el 81.8% de los gestores encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo en que existe una comunicación efectiva y amigable dentro del equipo de recuperación, y un 18.2% afirmaron estar de acuerdo.

**Figura 17.**

*Conocimiento general de los encuestados sobre la relación entre el equipo de recuperación y el de reposición en Promart Homecenter Trujillo, 2021.*

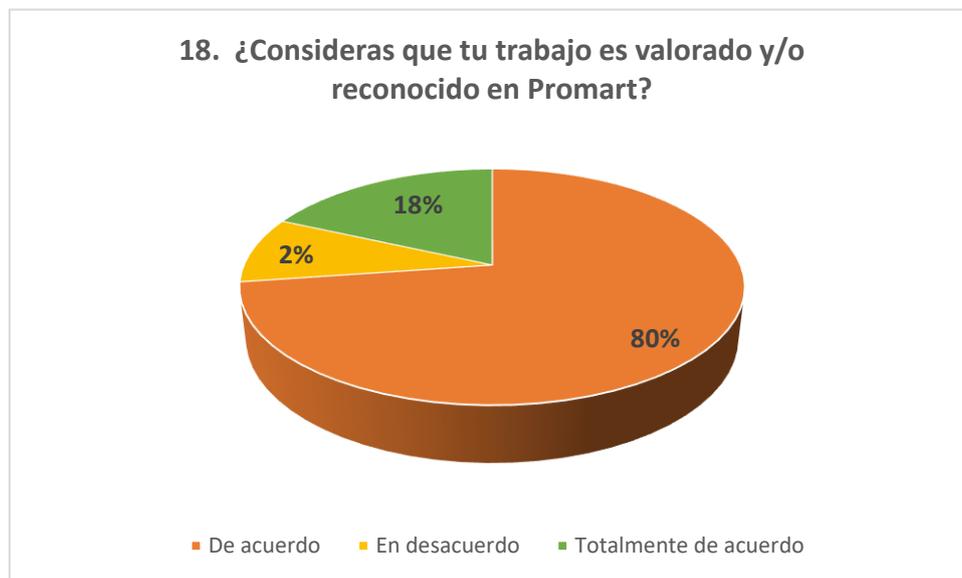


*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

En la figura 17, de acuerdo al gráfico, al consultar si consideran que existe una buena relación laboral entre el equipo de recuperación y el de reposición, el 72.7% manifestó estar de acuerdo con esta premisa, y un 18.2% indicó estar totalmente de acuerdo. Un 9.10% se mostró en desacuerdo.

**Figura 18.**

*Conocimiento general de los encuestados sobre la valoración y reconocimiento del trabajo del equipo de ERT en Promart Homecenter Trujillo, 2021.*

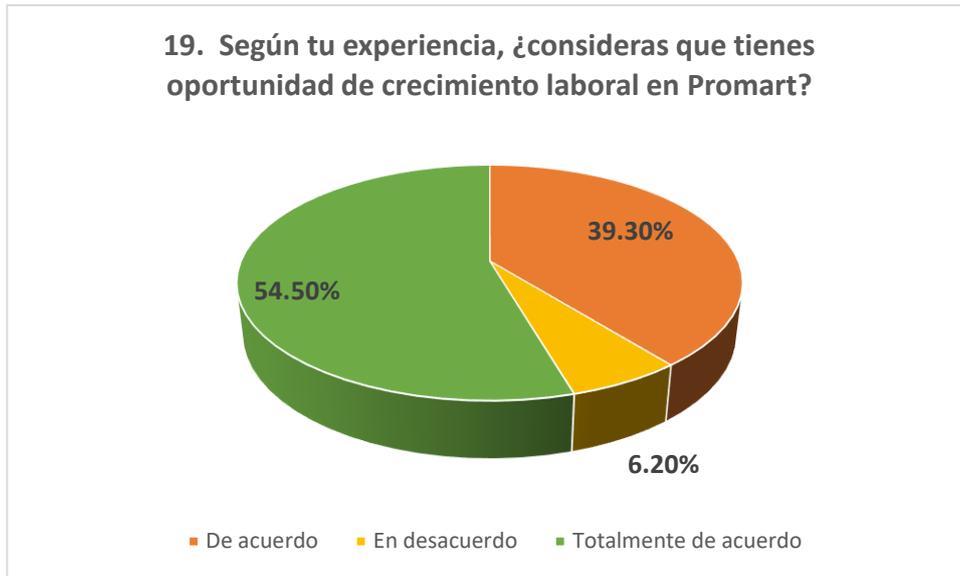


*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

**En la figura 18**, el 80% de los gestores encuestados aseguraron estar de acuerdo en que su trabajo es valorado y reconocido en Promart Homecenter Trujillo, y el 18% indicaron estar totalmente de acuerdo. Un 2% se mostró en desacuerdo.

***Figura 19.***

*Conocimiento general de los encuestados sobre la oportunidad de crecimiento laboral en Promart Homecenter Trujillo, 2021.*

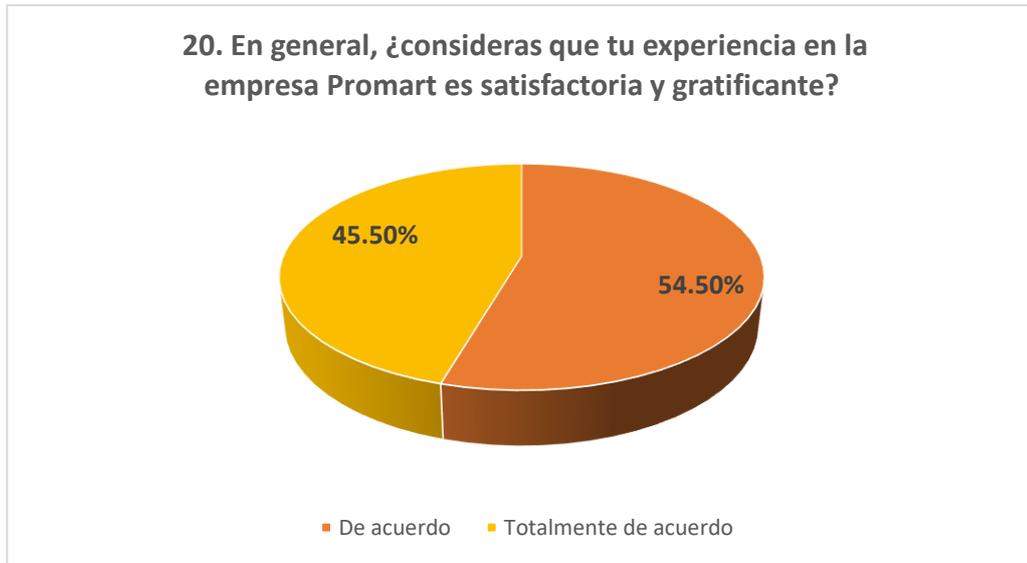


*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

**Según la figura 19**, el 54.5% de los gestores encuestados están totalmente de acuerdo en considerar que tienen oportunidad de crecimiento laboral en Promart Homecenter Trujillo, un 39.30% indicó encontrarse de acuerdo. Por otro lado, un 6.20% se mostró en desacuerdo.

**Figura 20.**

*Conocimiento general de los encuestados sobre la experiencia satisfactoria y gratificante en Promart Homecenter es en Trujillo, 2021.*



*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

**En la figura 20**, en lo que representa a este ítem, el 54.5% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con la premisa que afirma que su experiencia en la empresa Promart Homecenter Trujillo es satisfactoria y gratificante, y un 45.5% indica estar totalmente de acuerdo.

Según los gráficos expuestos, se tienen los siguientes resultados alcanzados:

**Tabla 4.**

*Porcentaje general sobre compromiso del equipo ERT en la Empresa Promart Home Center, Trujillo - 2021.*

<b>Objetivo 4: Compromiso del equipo ERT</b>	<b>Porcentaje</b>
Comunicación efectiva y amigable dentro del equipo de ERT	100.0%
Buena relación laboral entre el equipo ERT y el almacén	90.9%
Valoración y reconocimiento del trabajo del equipo ERT	98%
Oportunidad de crecimiento laboral en Promart	93.8%

Experiencia satisfactoria y gratificante en Promart	100.0%
<b>Porcentaje alcanzado</b>	<b>96.54%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada al equipo de recuperación de tienda de Promart 2021.*

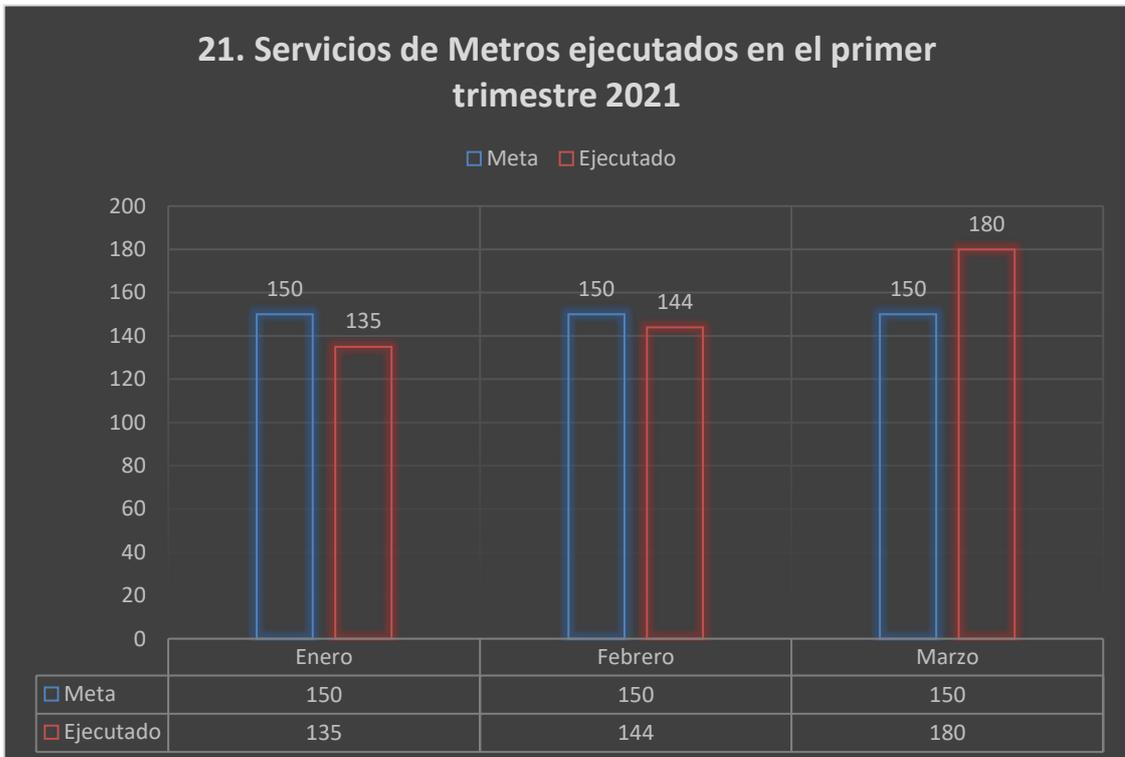
**Objetivo específico N°5: Analizar cómo el logro de objetivos del equipo de recuperación de tienda, a través de los indicadores de los servicios de metros y de servicios rutinarios, influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.**

#### **INDICADOR 1: CAMINATA SERVICIOS DE METRO POR TIENDA**

El principal indicador por el cual se rige el cumplimiento de objetivos del equipo de recuperación de tienda son las caminatas de servicios de metros de tienda. Un servicio de metro consiste en elegir una línea de la tienda previamente analizado en el datastudio de ventas, en el que el supervisor de recuperación de tienda identifica los metros que contienen la mayoría de productos con mayores transacciones mensuales, tanto en cantidades como en ventas. Una vez identificado la línea o metro, un gestor de ERT procede a realizar su servicio de metro que consiste en verificar principalmente los estándares de visual y mantenimiento de exhibiciones implementadas en tiendas, además de verificar que todos los productos tengan correctamente implementado su easy find, viñeta actualizada y sobre todo orden en el home del producto seleccionado. A continuación, se verificarán los resultados del indicador en un rango de 3 meses.

*Figura 21.*

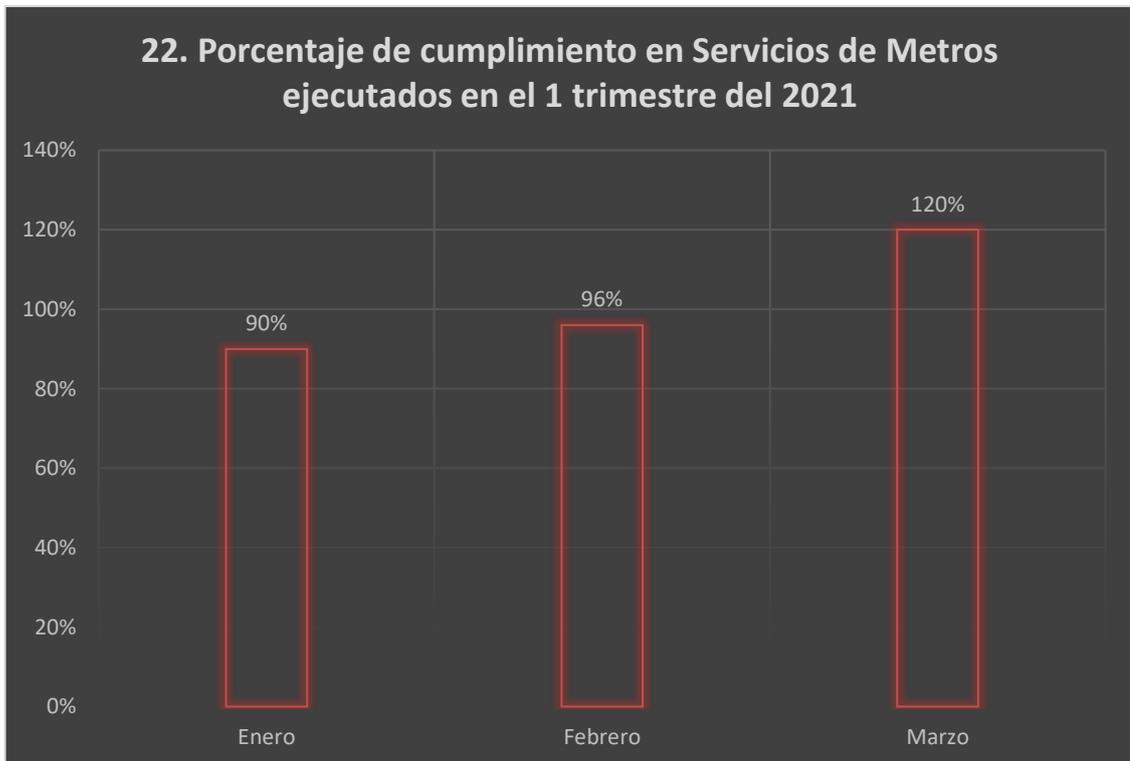
*Caminatas de servicio de metro por tienda ejecutadas en el primer trimestre del 2021, en Promart Homecenter en Trujillo.*



*Fuente: Promart Trujillo, 2021*

**Figura 22.**

*Porcentaje de cumplimiento de servicio de metro por tienda ejecutadas en el primer trimestre del 2021, en Promart Homecenter en Trujillo.*



*Fuente: Promart Trujillo, 2021.*

Según las figuras 21 y 22, con respecto a las caminatas de servicio de metro por tienda, se puede observar que, en el primer trimestre del año 2021, el equipo de ERT logró alcanzar la meta establecida, alcanzando en promedio el cumplimiento del 102%. Se evidencia que el plan durante estos tres meses fue de 150 servicios de metros a realizar por mes y el equipo realizó en promedio durante estos tres meses 153 metros en la tienda de la ciudad de Trujillo. Cabe resaltar que el equipo de recuperación de tienda en este trimestre tuvo ciertas dificultades ya que en enero alcanzó el 90% de cumplimiento y en febrero un 96%, esto según la entrevista realizada, se debió a la llegada a destiempo de mercadería para venta e implementación de exhibiciones, y a su llegada a tienda no fue separada a tiempo por parte de almacén, dificultando la implementación de las tareas

dentro del plazo establecido. Así mismo, otra dificultad fue la llegada del POP (Arte visual) para la implementación de las exhibiciones en entrada de tienda.

No obstante, ya que a pesar de no alcanzar el plan en los dos primeros meses de esta campaña de verano, en marzo tuvieron un alza en productividad alcanzando el 120% de cumplimiento, generado por la demanda de productos vendidos por medio de e-commerce, permitiendo al equipo de ERT enfocarse en realizar los servicios de metros y reponer con la mercadería evitando malos hábitos por parte del personal de almacén como el mal anclaje de productos a altillo o el desorden generado en los pasillos al momento de reponer un metro.

*Figura 23.*

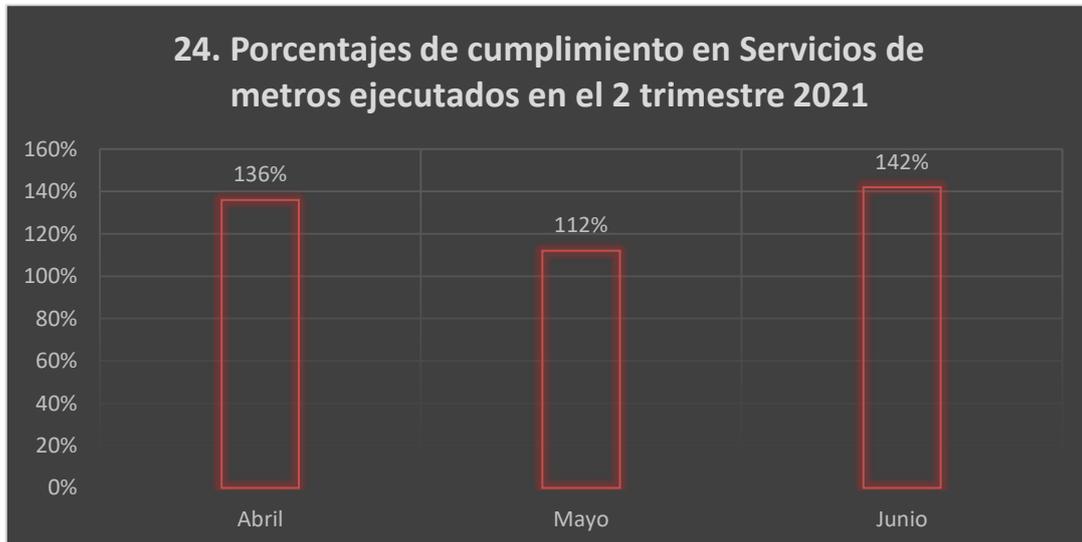
*Caminatas de servicio de metro por tienda ejecutadas en el segundo trimestre del 2021, en Promart Homecenter en Trujillo*



Fuente: Promart Trujillo 2021.

**Figura 24.**

*Porcentaje de cumplimiento de servicio de metro por tienda ejecutadas en el segundo trimestre del 2021, en Promart Homecenter en Trujillo.*

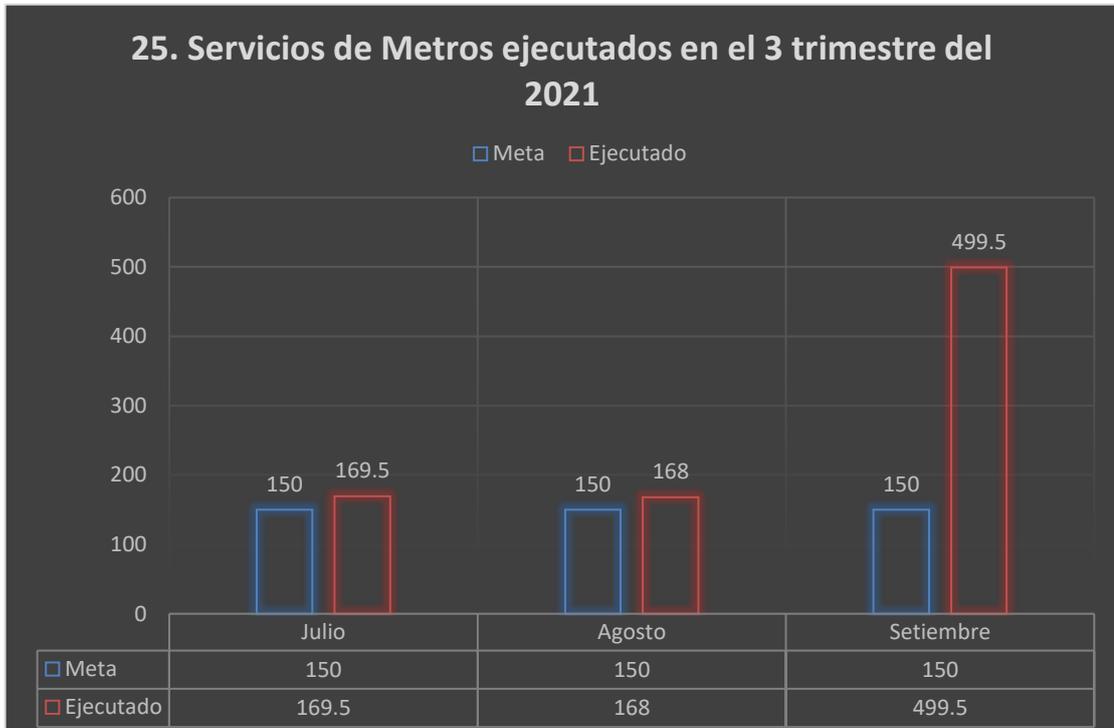


Fuente: Promart Trujillo 2021.

En el segundo trimestre del año 2021, según la figura 24, el indicador de caminatas de servicios de metros por tienda que mantuvo la meta de 150 servicios de metros por mes asignados para la tienda de la ciudad de Trujillo, obtuvo mejores resultados que el trimestre previo, alcanzando en promedio un porcentaje de 130%, ya que con base en la entrevista aplicada al supervisor de ERT, el equipo de recuperación de tienda centró sus actividades en los servicios de metros en la tienda durante este periodo. En abril alcanzó el 136% de cumplimiento, en mayo el 112%, mientras que en junio un 142% de cumplimiento dentro de este indicador. Cabe resaltar que en estos tres meses el equipo de ERT estuvo en constantes capacitaciones por parte de central en las que se afinaron detalles de visual y registros según lo indicado en la entrevista. Es así que pudo superar el 100% de cumplimiento, logrando así reponer los productos en cada servicio de metro, colocar el easy find correspondiente, y sobre todo mantener el orden de los productos en cada servicio de metro.

**Figura 25.**

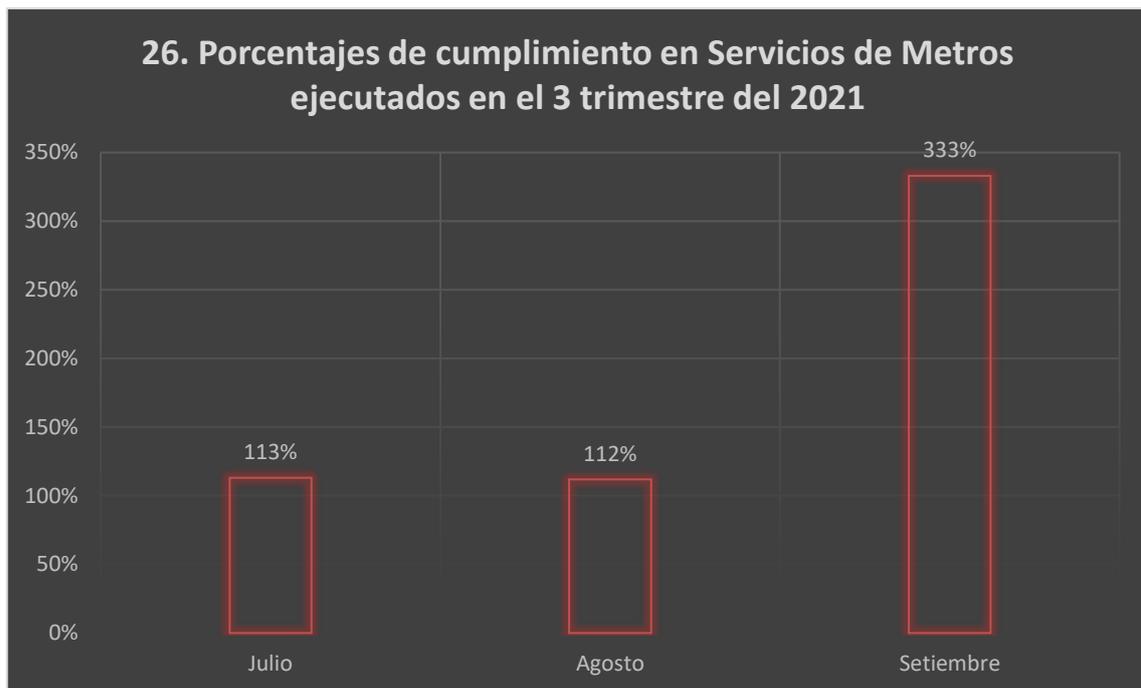
*Caminatas de servicio de metro por tienda ejecutadas en el tercer trimestre del 2021, en Promart Homecenter en Trujillo.*



Fuente: Promart Trujillo 2021.

**Figura 26.**

*Porcentaje de cumplimiento de servicio de metro por tienda ejecutadas en el tercer trimestre del 2021, en Promart Homecenter en Trujillo.*



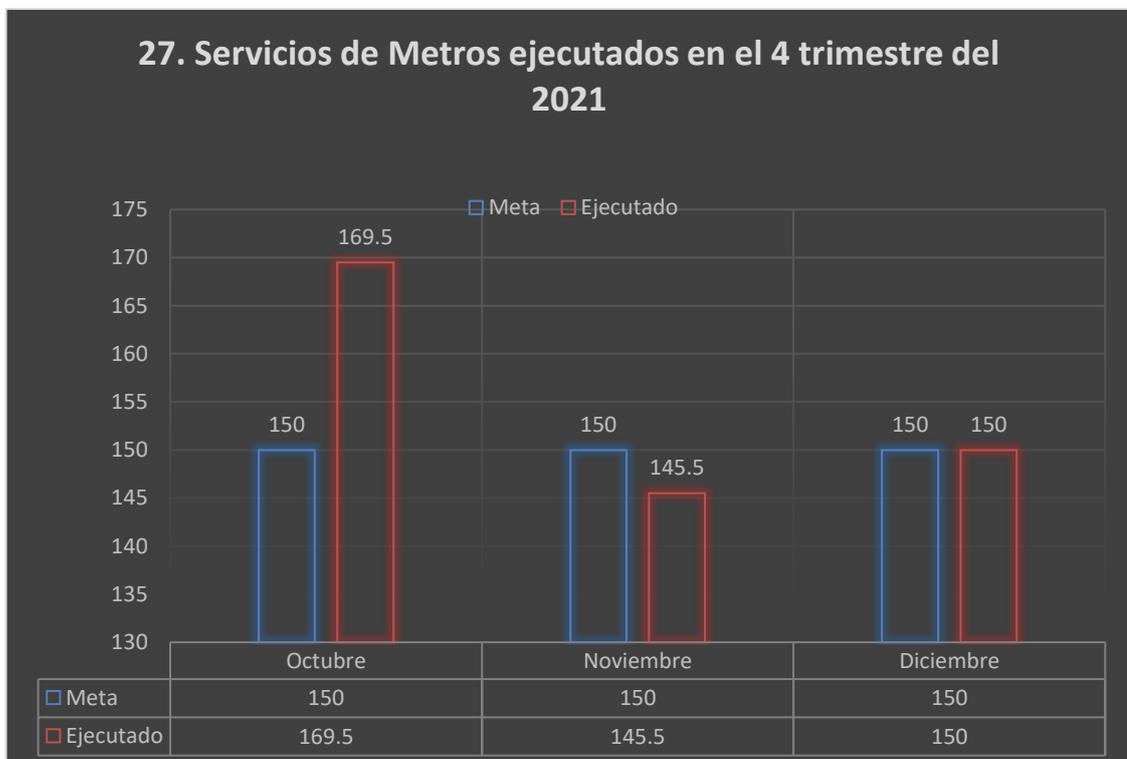
Fuente: Promart Trujillo 2021.

En el periodo julio, agosto y septiembre, según la figura 26, se visualiza que se logró obtener en promedio un 186% de cumplimiento de caminatas de servicio de metro por tienda. En el mes de julio se obtuvo un 113% de servicios de metros completados, en agosto 112%, a pesar de que a principio de este mes se inició el inventario general en tiendas, cual consiste en verificar producto por producto, contabilizar en Home y en altillo, es por ello que si el equipo de almacén no realiza el conteo en altillo o un efectivo anclaje, se verá reflejado en el resultado final del indicador que afecta indirectamente como responsable al equipo de ERT que se encarga de realizar el pre conteo de inventario.

Con respecto al mes de setiembre, el equipo de recuperación de tienda alcanzó un 333% de cumplimiento en este indicador, el más alto del año, a pesar de ciertas dificultades como que la tienda estaba migrando a un nuevo sistema de anclaje de productos al sistema, y se implementó adicionalmente el sistema de cubicaje para los home y altillos de tienda, que es netamente responsabilidad del equipo de reposición de almacén. Asimismo, con base en el gráfico expuesto, el logro de objetivos del equipo de ERT se ve afectado por el trabajo del equipo de almacén, ya que no se pueden reponer productos que no cuentan con una ubicación física en tienda asignada por el sub gerente comercial, aun así, como se puede observar en los resultados, el equipo cumplió con este indicador.

**Figura 27.**

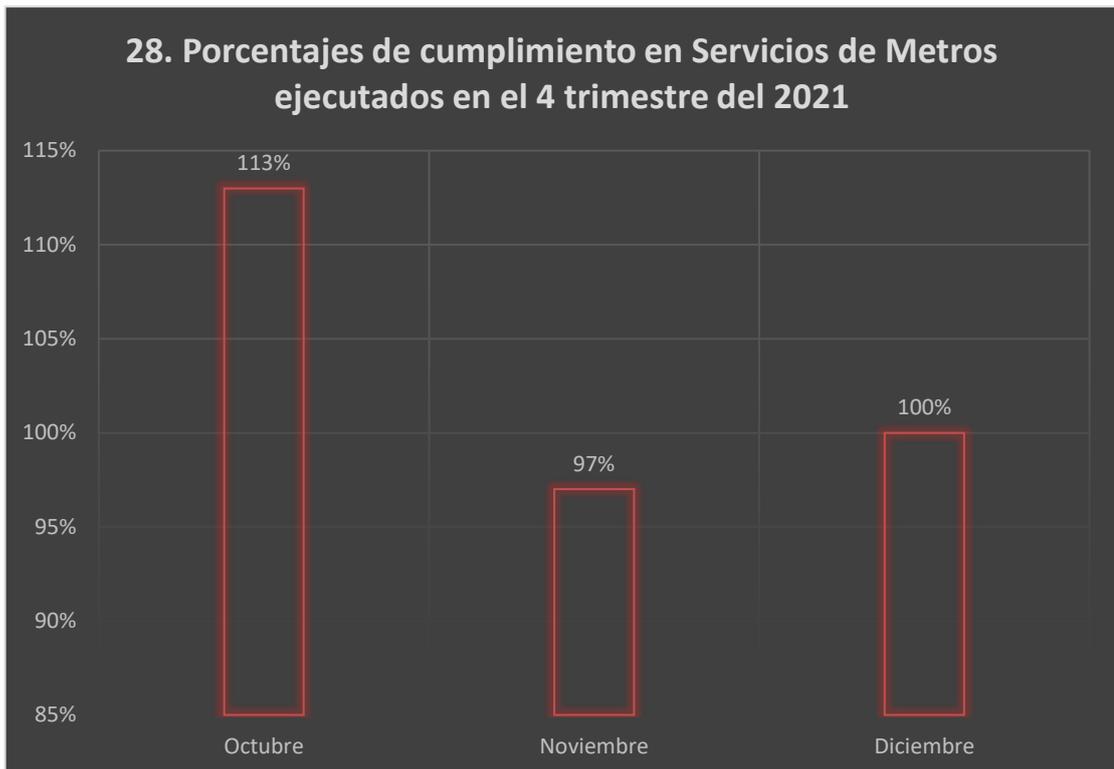
*Caminatas de servicio de metro por tienda ejecutadas en el cuarto trimestre del 2021, en Promart Homecenter en Trujillo.*



Fuente: Promart Trujillo 2021.

**Figura 28.**

*Porcentaje de cumplimiento de servicio de metro por tienda ejecutadas en el cuarto trimestre del 2021, en Promart Homecenter en Trujillo.*



Fuente: Promart Trujillo 2021.

En el último trimestre del 2021, que abarca desde el mes de octubre hasta diciembre, el equipo de ERT logró alcanzar un promedio de 103%, cabe resaltar que, dentro de este trimestre, en el mes de octubre, el equipo se logró enfocar totalmente en los servicios de metros y servicios rutinarios programados ya que este mes se culminó de realizar el inventario de tienda, obteniendo resultados favorables con un 113% de cumplimiento alcanzado en preparación a nivel del equipo de ERT. Por otro lado, en el mes de noviembre no se logró la meta establecida, obteniendo un porcentaje de 97%, que

basados en la entrevista realizada, el principal problema en este mes fue el ingreso a tienda de la mercadería de tendencia navideña, la cual fue despachada por el equipo de almacén a destiempo, y en diferentes fechas generando así muchas confusiones en mercadería y afectando a la implementación de esta tendencia al equipo de ERT.

Para finalizar se puede observar que, en el periodo de enero a diciembre del 2021, el equipo de ERT logró llegar a pasar la meta establecida dentro de los servicios de metro, con un porcentaje mayor al 100% en la mayor cantidad de meses, a pesar de las diferentes dificultades que se obtuvieron en tienda por los problemas o necesidades de la misma. El cumplimiento promedio dentro de este periodo de estudio fue de 130% y con base en lo observado se puede decir que el equipo se encuentra comprometido debido al cumplimiento del indicador. En ese sentido, se puede proyectar que este indicador mantendrá estos resultados para el trimestre que continúa, no obstante, es importante mencionar que, al finalizar cada mes se realiza una reunión en la cual se exponen los resultados como equipo, logrando así obtener el reconocimiento individual o grupal.

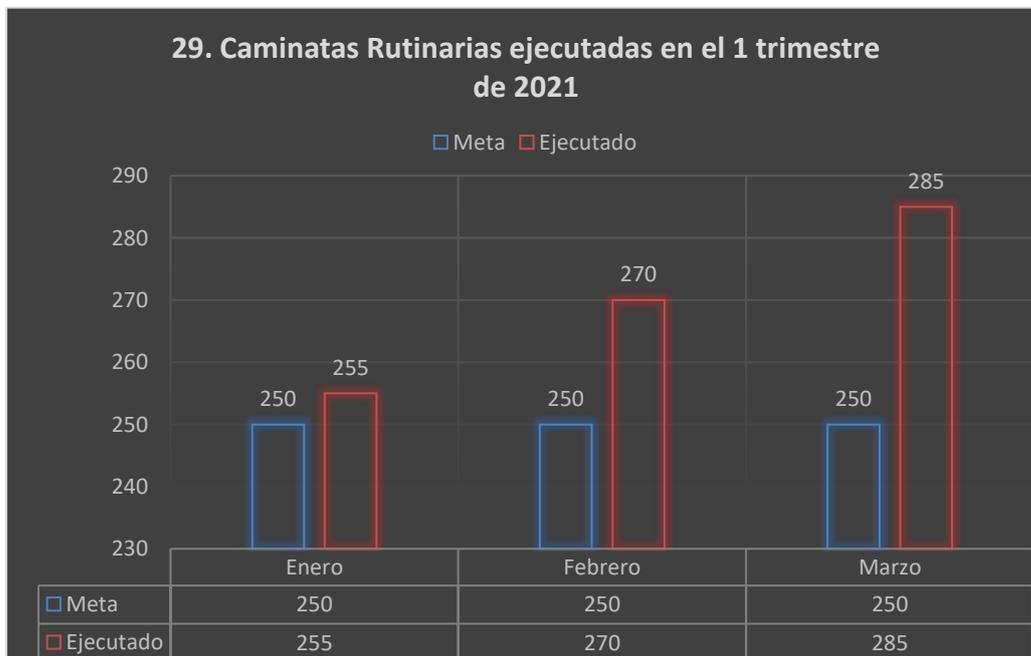
## **INDICADOR 2: ACTIVIDADES RUTINARIAS**

El segundo indicador más relevante con respecto a los objetivos como área de recuperación, son las caminatas rutinarias por tiendas que consisten en verificar los indicadores y estándares de visual en tienda, lo que permite cumplir con el levantamiento de tienda tanto en apertura, intermedio y cierre de tienda. Dentro de las principales actividades que consisten los servicios rutinarios de tienda se tienen a las actividades de rumas, infaltables y tendencias que consiste principalmente en el orden de las mismas; la reposición rápida por su parte consiste en reponer productos con mayor frecuencia debido

a mayores transacciones de venta; los Cross bin que consiste principalmente en verificar que las gancheras de tienda se encuentren correctamente implementadas para complementar las ventas proyecto; la impresión de viñeta; el cambio de precios y el proceso de merma que principalmente consiste en desechar los productos en mal estado tanto de merma conocida como desconocida. Con merma conocida refiere a los productos que son dañados en tienda y con merma desconocida refiere principalmente a los productos de procedencia desconocida, como por ejemplo un producto robado o un producto mal anclado. A continuación, se analizarán los datos obtenidos en 2021.

**Figura 29.**

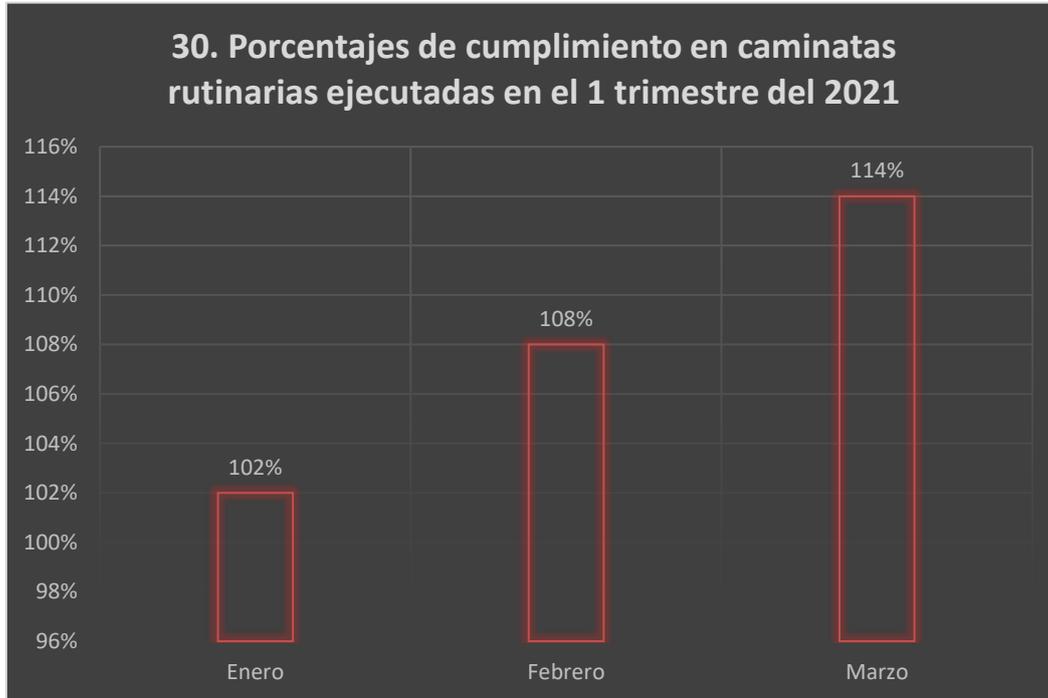
*Caminatas de servicios rutinarios ejecutadas en el primer trimestre del 2021, en Promart Homecenter Trujillo.*



Fuente: Promart Trujillo 2021.

**Figura 30.**

*Porcentaje de cumplimiento de servicios rutinarios ejecutadas en el primer trimestre del 2021, en Promart Homecenter en Trujillo.*



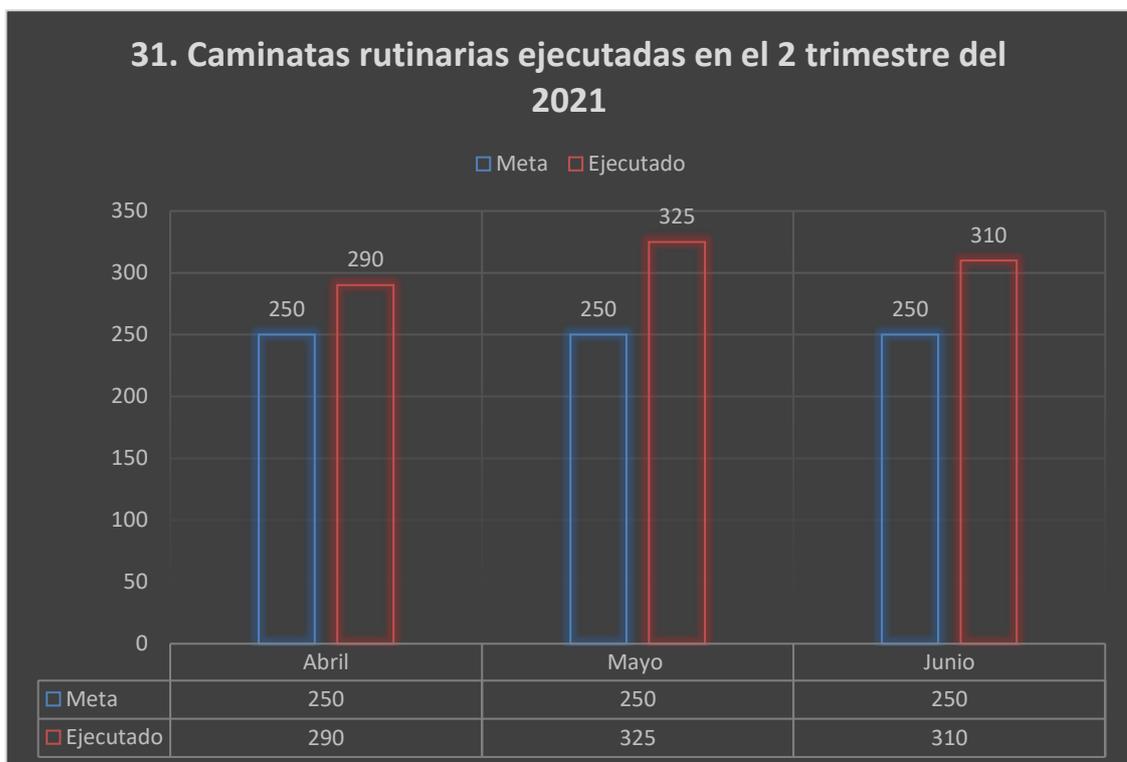
Fuente: Promart Trujillo 2021.

En el primer trimestre del año 2021, según la figura 30, se puede observar que la meta para la tienda de Trujillo fue de 250 servicios rutinarios por mes, logrando obtener en promedio 108% de servicios cumplidos. Cabe recalcar que los dos primeros meses del trimestre, enero con 102% y febrero alcanzando un 108% de servicios rutinarios cumplidos, el equipo de ERT tuvo dificultades ya que no contaban con el proceso tan claro de la merma, según información obtenida en la entrevista al supervisor ERT. Los gestores realizaban una caminata por cada área de tienda obteniendo la merma, organizándola y llevándola a la zona de merma para posteriormente desecharla. El tiempo establecido para la merma es máximo de una hora es por ello que este proceso aumentaba

el tiempo del indicador. A pesar de todo se logró alcanzar y superar la meta. Marzo por su parte, alcanzó un 114% de cumplimiento con respecto a las actividades rutinarias.

**Figura 31.**

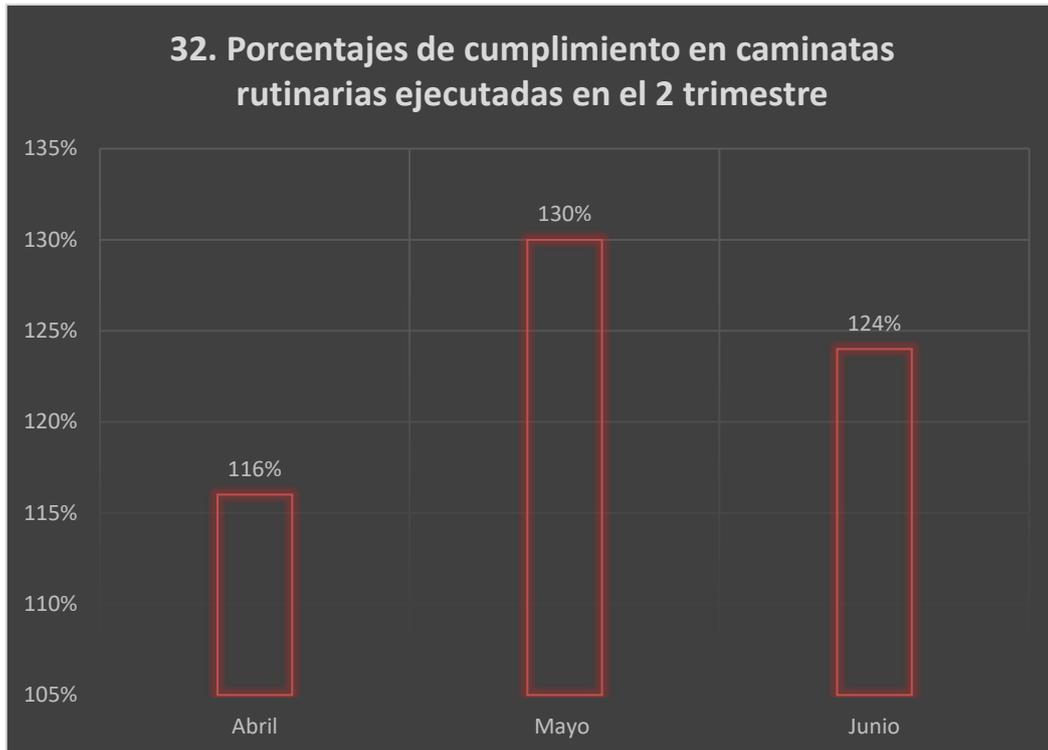
*Caminatas de servicios rutinarios ejecutadas en el segundo trimestre del 2021, en Promart Homecenter Trujillo.*



Fuente: Promart Trujillo 2021.

**Figura 32.**

*Porcentaje de cumplimiento de servicios rutinarios ejecutadas en el segundo trimestre del 2021, en Promart Homecenter en Trujillo.*



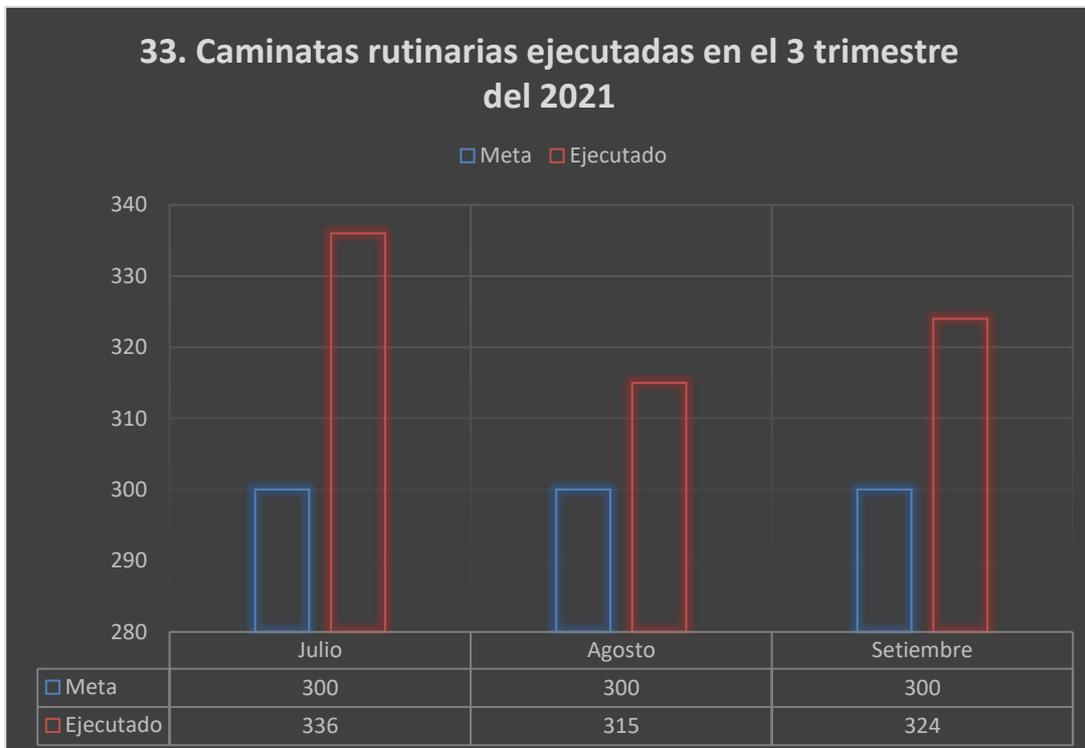
Fuente: Promart Trujillo 2021.

En el segundo trimestre del año 2021, el plan se mantuvo en 250 caminatas rutinarias, llegando así obtener un porcentaje del 123% en promedio trimestral, cabe resaltar que, basado en la entrevista al supervisor de ERT, en el mes de mayo el equipo de ERT presentó dificultades al realizar su registro de caminatas rutinarias ya que se estuvieron realizando trabajos en la red de internet de la tienda, no obstante se logró nivelar el registro en las siguientes semanas, logrando así obtener un porcentaje favorable para la tienda en ese mes.

En el mes de junio la proyección fue positiva ya que el equipo se centró en realizar su trabajo sin dificultad y con el plus de mejor red de internet al momento de realizar sus ingresos de servicios rutinarios de tienda.

**Figura 33.**

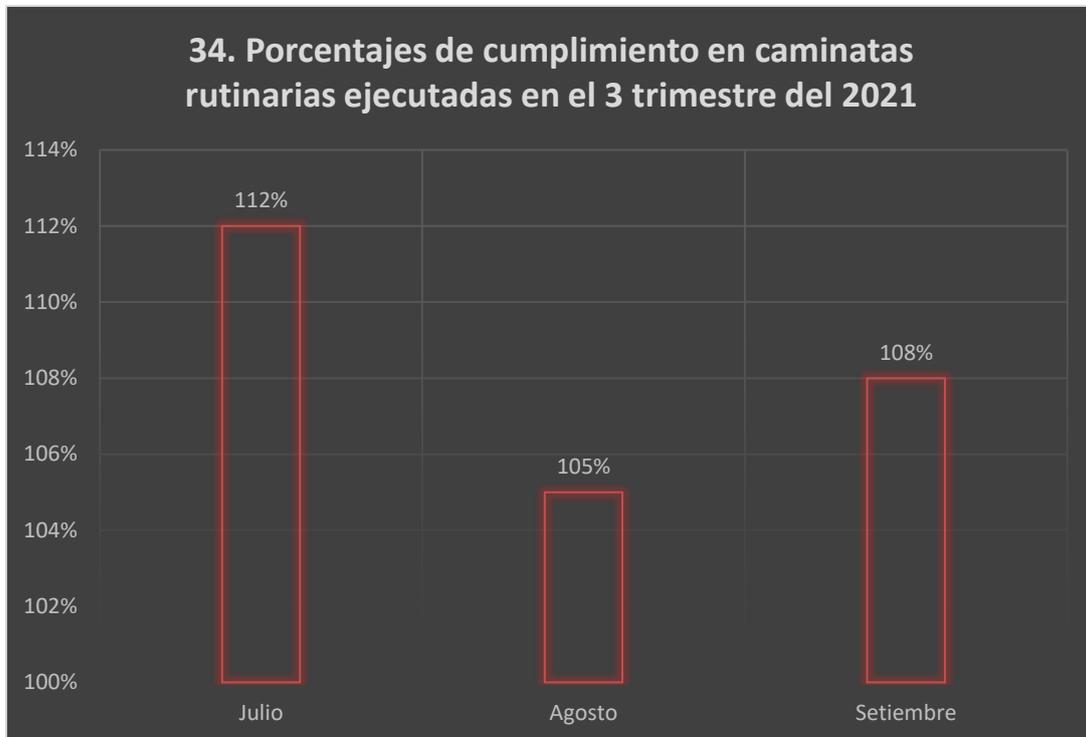
*Caminatas de servicios rutinarios ejecutadas en el tercer trimestre del 2021, en Promart Homecenter Trujillo.*



Fuente: Promart Trujillo 2021.

**Figura 34.**

*Porcentaje de cumplimiento de servicios rutinarios ejecutadas en el tercer trimestre del 2021, en Promart Homecenter en Trujillo.*



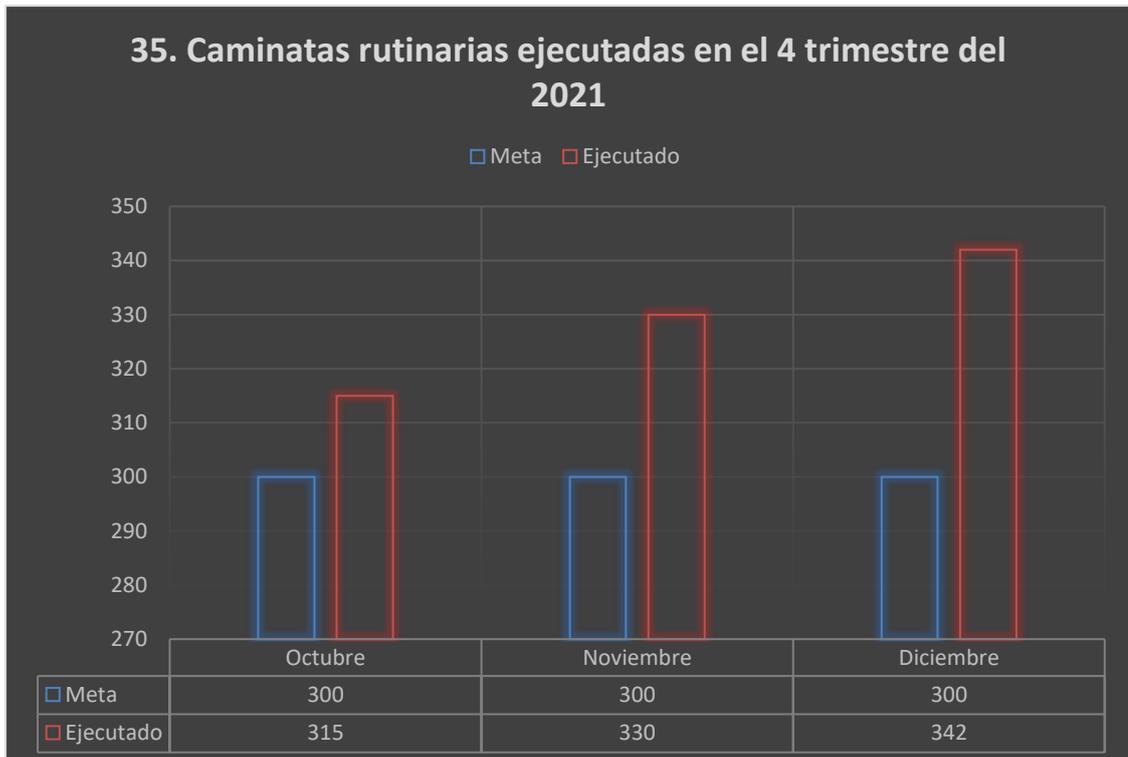
Fuente: Promart Trujillo 2021.

En el tercer trimestre del 2021, según la figura 34, el plan de servicios rutinarios por tienda tuvo un aumento de 250 a 300 caminatas rutinarias, siendo esa la principal dificultad que se presentó en este mes, ya que se esperaba efectividad en menores tiempos para llegar al indicador solicitado. Sin embargo, como se puede observar, el objetivo se logró cumplir satisfactoriamente, alcanzando un 108% en promedio.

El mes de septiembre fue un mes bastante productivo ya que la meta establecida por servicios rutinarios de tienda fue de 300 servicios y se llegó a proyectar el 112%, logrando llegar alcanzar la efectividad deseada en tienda.

**Figura 35.**

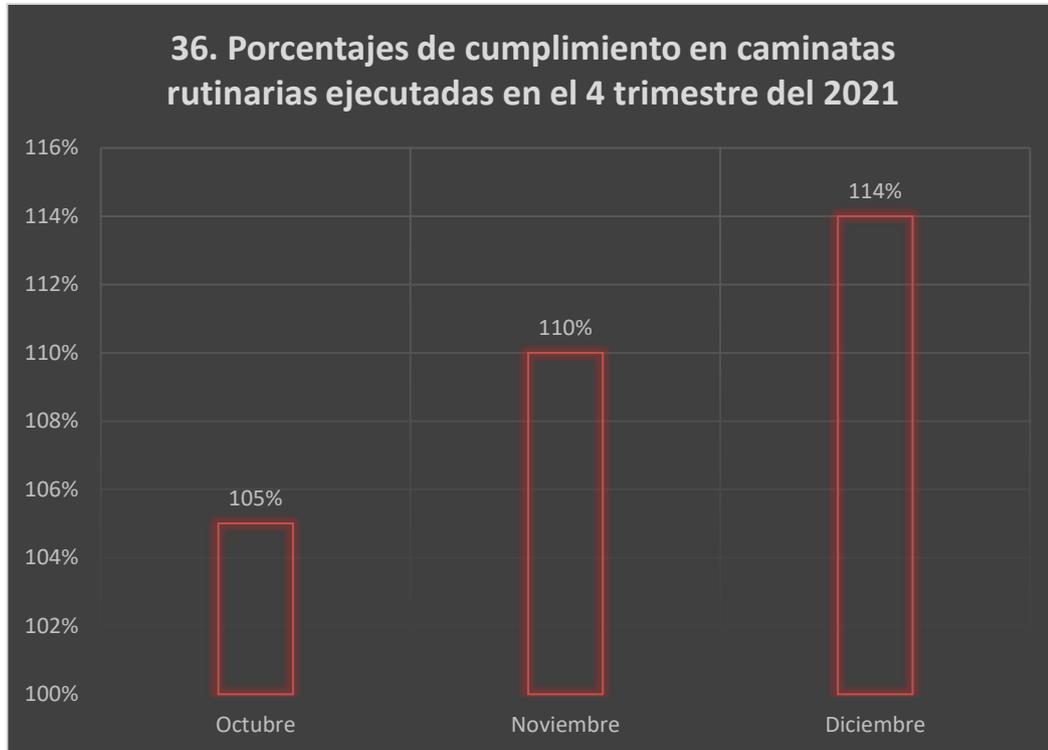
*Caminatas de servicios rutinarios ejecutadas en el cuarto trimestre del 2021, en Promart Homecenter Trujillo.*



Fuente: Promart Trujillo 2021.

**Figura 36.**

*Porcentaje de cumplimiento de servicios rutinarios ejecutadas en el cuarto trimestre del 2021, en Promart Homecenter en Trujillo.*



Fuente: Promart Trujillo 2021.

En el cuarto trimestre del 2021, que compete los meses de octubre, noviembre y diciembre, se logró obtener un porcentaje en promedio de 110% a nivel de servicios rutinarios, cabe indicar que según datos obtenidos en la entrevista al supervisor de ERT, se logra afirmar que en el mes de octubre el equipo pudo realizar todos sus registros correctamente ya que su organización fue efectiva y contaron con nuevos ingresos de material visual como gancheras, y nuevo material POP que complementa el trabajo del equipo ERT en sus implementaciones de exhibiciones, es por ello que se finalizó el trimestre alcanzando el plan esperado, aportando efectivamente a la venta de la tienda.

Para finalizar y concluir se puede afirmar que en el rango estudiado de los cuatro trimestres del año 2021, que comprende desde enero hasta el mes de diciembre, se obtuvieron resultados eficientes logrando superar las metas trazadas, en promedio se alcanzó un 112% anual, con respecto a los servicios rutinarios requeridos.

**Objetivo específico N°6: Establecer la correlación entre el cumplimiento de procesos del equipo de reposición de tienda con la efectividad laboral del equipo de recuperación de tienda en Promart Home Center de la ciudad de Trujillo, 2021.**

Según datos proporcionados por la empresa Promart Home Center Trujillo, el equipo de recuperación de tienda de la ciudad de Trujillo desempeña sus actividades diarias, que se analizan a través de la cantidad de quiebres visuales identificados a nivel de promedio mensual y otros indicadores que competen al área de reposición de almacén.

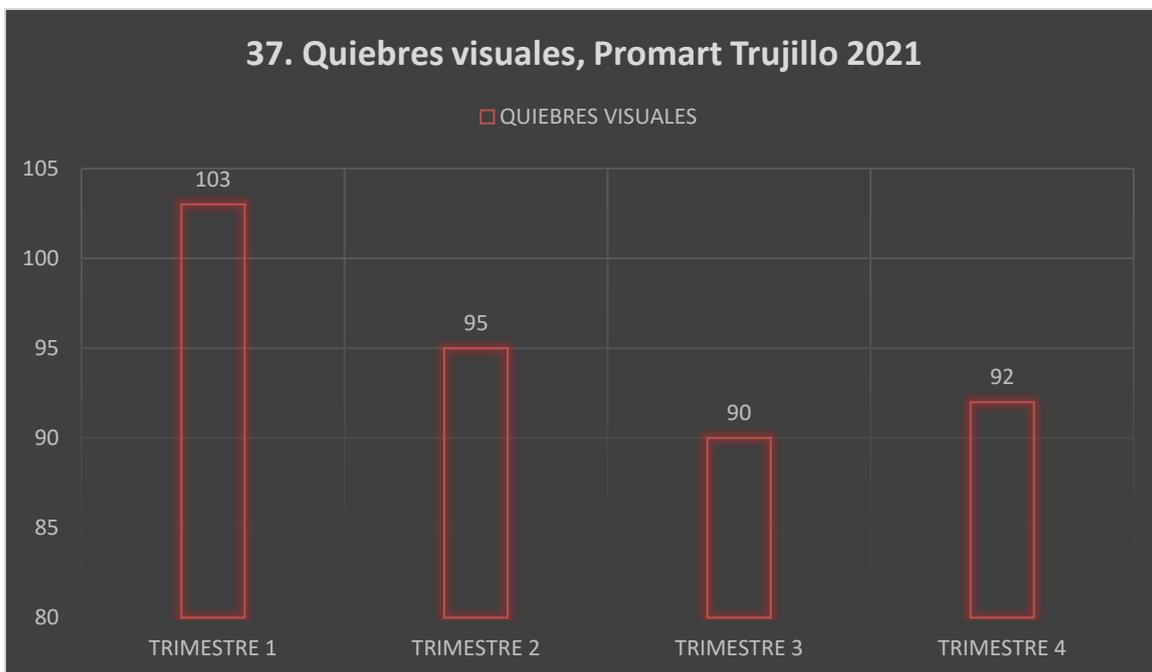
## **QUIEBRES VISUALES**

Según lo indicado por el supervisor de la tienda de Promart Homecenter Trujillo, un quiebre visual se puede definir como algo negativo para la tienda porque expone la falta de stock de un producto por diferentes razones, es por ello que a continuación se analiza este factor y otros más que afectan como daño colateral al equipo de recuperación de tienda. Los principales quiebres visuales son identificados por el equipo de recuperación de tienda

de la ciudad de Trujillo al momento de realizar su servicio de metro como su servicio de alto tráfico, en el que el equipo se encarga de ordenar y verificar los estándares de visual y a la vez verificar el nivel de stock de cada producto en Home.

**Figura 37.**

*Cantidad de quiebres visuales en Promart Homecenter Trujillo en 2021.*



Fuente: Promart Trujillo 2021.

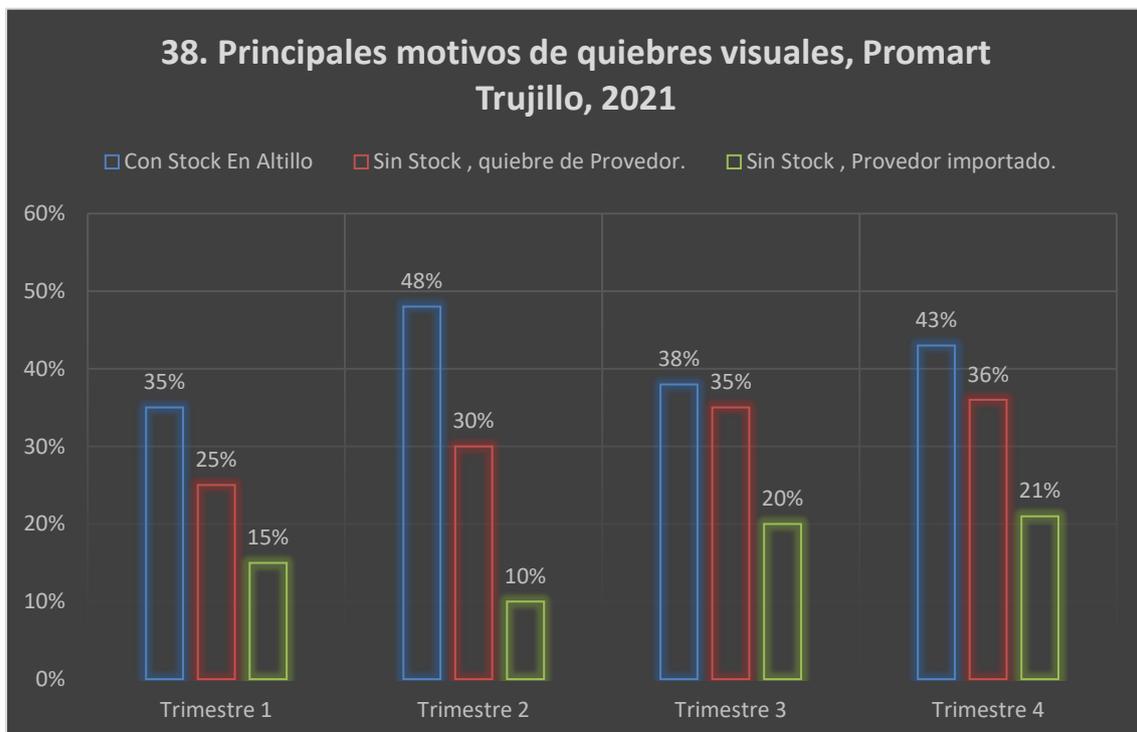
Según la figura 37, existen 95 quiebres visuales en promedio anual, identificados por el equipo de ERT en las principales áreas de la tienda al momento de realizar el servicio de metro, este problema afecta a la tienda y evidencia que el equipo de almacén utiliza la reposición por nivel de prioridades lo que conlleva a que existan vacíos de stock en Home, no permitiendo reponer efectivamente dentro del plazo establecido y estos productos

posteriormente son identificados por el equipo ERT en el transcurso del día, perjudicando a la venta diaria, a la reposición efectiva y sobre todo al desempeño laboral del equipo de ERT.

Dentro de los quiebres visuales, se verificó que el equipo de ERT al realizar el servicio de metro diario y no encontrar los productos en home, no pueden realizar la reposición por diferentes motivos como stock en altillo o producto agotado, afectando directamente a la venta del día y posteriormente al plan del indicador del mes de tienda, asimismo al equipo de ERT, ya que cuentan con un complejo nivel de indicadores que se rige al nivel de cumplimiento de los servicios de metro servicios rutinarios.

**Figura 38.**

*Motivos de quiebres visuales en Promart Homecenter en Trujillo en 2021.*



Fuente: Promart Trujillo 2021.

Dentro de los principales motivos por quiebres visuales que se pudo encontrar en la empresa al momento de que el equipo de ERT realiza su labor, según la figura 38, en promedio un 41% de los quiebres visuales sin reponer por parte del equipo de almacén se encuentran con stock en tienda a nivel de los cuatro trimestres analizados, sin embargo están ubicados en atilillo de tienda es por ello que no se puede reponer al momento que el equipo de ERT está realizando su servicio de metro ya que se necesita usar el equipo logístico y existe un horario entre 11 pm a 8 am solo para usar este equipo logístico. Asimismo, un 32% de productos sin stock se debe a quiebres nacionales en promedio en los cuatro trimestres estudiados, esto significa que el producto está agotado e incluso el proveedor no cuenta con mercadería para abastecer a la tienda.

## **FACING**

La reposición es uno de los principales aspectos que influyen en la venta de una tienda en el sector Retail, para lograr una reposición efectiva, el equipo de ERT se encarga de verificar que la reposición de la mercadería siempre esté ordenada y con el mejor facing para la vista del cliente, esto incentiva al cliente a realizar la compra logrando así aumentar la venta en tienda. Sin embargo, según información obtenida gracias a la entrevista al supervisor de ERT nos indica que el equipo de almacén no está realizando la correcta reposición de productos en home, muchas veces invaden Home de otros productos con la única finalidad de no regresar a almacén con mercadería sobrante o colocan la imagen del producto en la caja mirando a la zona menos visible del cliente, esto ocasiona pérdida en la venta, y doble

trabajo para el equipo de ERT ya que tiene que llegar a corregir esto y utiliza tiempo que podría ser aprovechado en otras actividades, es por ello que esta acción por parte de almacén afecta indirectamente al desempeño del equipo de ERT.

## **ORDEN EN LA REPOSICIÓN**

La reposición es un proceso indispensable para la venta de un producto ya que si no se realiza correctamente y dentro de los plazos establecidos esto perjudica en grandes rasgos a la tienda y su venta final es por ello que el equipo de almacén siempre cuenta con unos horarios de reposición en los cuales por la alta demanda de mercadería en los últimos meses del año estudiado no estuvieron respetando, esto afecta indirectamente al equipo de ERT según información obtenida en la entrevista al supervisor, ya que al no respetar el horario y reponer un día en horario de mayor afluencia de clientela, causa desorden en los pasillos los cuales se suponen que ya fueron trabajados por el equipo de ERT logrando así generar observaciones a ser levantadas por el mismo equipo, dificultando su labor y sobrecargando de tareas que podrían ser utilizadas para realizar otras actividades beneficiosas para la tienda.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### Discusión

Con respecto al primer objetivo referente a la reposición efectiva de stock en tienda, basados en el nivel de prioridades y en metros de alto tráfico los resultados obtenidos muestran que se alcanzó un 62.88%, pese a que el equipo de almacén respeta los niveles de prioridades en tienda y tiene bien identificado los metros de alto tráfico, este no se ve 100% reflejado en los verdaderos quiebres visuales que la tienda tiene y no se pueden reponer completamente todos afectando así la reposición de stock en tienda ya que En su tesis "Propuesta de mejoramiento del proceso logístico de gestión de almacenes en la empresa Inemflex S.A.S", de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá – Colombia, Herrera, C. (2018), plantea como objetivo principal diseñar una propuesta de mejoramiento del proceso logístico de gestión de almacenes en la empresa y concluye afirmando la importancia de una correcta gestión de almacén en una empresa comercial. Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se confirma lo expuesto en esta investigación, la gestión de mercadería es un factor crucial para la venta final de los productos hacia los clientes, ya que, si no existe un buen equipo de respuesta rápida para solucionar, la demanda no se cubrirá.

Con respecto al segundo objetivo referente a la distribución logística basada en el uso correcto de equipos, los resultados obtenidos muestran que se alcanzó un 89.03% de cumplimiento, pese que los operadores logísticos están

capacitados y los equipos logísticos si son utilizados correctamente y bien distribuidos en tienda, cuando por alguna razón esto falla se ve reflejado en tienda, como el malogro de las flejeras o viñetas, o el desperfecto de pallets, afecta el desempeño del equipo de ERT que al ingresar a tienda tiene que proceder a corregir los desperfectos quitándole más tiempo en estas actividades y no a las cuales fue asignado diariamente, ya que según, Cabrera, J. (2017), en su tesis "El impacto de la gestión eficiente de los procesos operativos logísticos y su influencia en la productividad de tramontina del Perú hacia la atención del canal retail" indica que para que haya una gestión eficiente dentro del almacén es necesaria una adecuada administración de los recursos y una correcta utilización de los mismos. Es por ello que siempre hay que asegurarse de que los operarios estén convenientemente formados y bien distribuidos, el almacén tiene siempre que disponer de los equipos de mantenimiento adecuados y que estos cuenten con el mantenimiento necesario para brindar una respuesta rápida. Confirmando así nuestros resultados, mientras los operadores logísticos estén bien capacitados no habrá ningún problema en la manipulación de equipos y mercadería por lo tanto no afectaría al trabajo del equipo ERT.

En lo que refiere al tercer punto referente al cubicaje, los resultados obtenidos indican un 84.08% de cumplimiento; los productos con mayor rotación tienen mala ubicación y el cubicaje será fundamental para brindarle mejor ubicación y darles mayor rotación a estos productos, logrando así este nuevo método "cubicaje " afectar favorablemente al equipo de ERT en su desempeño ya que lograría generar una mejor reposición y ser más productivos en otras actividades y mejorar tiempos de indicadores de tienda , como sustenta

Arellanos, M. (2018) en su tesis de posgrado "Rotación de inventario y liquidez en la empresa Perno Centro San Martín E.I.R.L., Distrito de Tarapoto, 2014-2018" – de la universidad Cesar Vallejo TARAPOTO – PERU, el no dar salida a las mercaderías, es uno de los causantes que afecta a la empresa, y concluye que pues al no rotarlas, no hay ventas, y por ende no hay ingresos, afectado de esta manera a la rentabilidad y liquidez de un negocio. Esto reafirma que los productos con mayor rotación siempre tienen que estar mejor ubicados y al alcance de los gestores que realizarán su reposición diaria afectando así positivamente el Equipo ERT de tienda al momento de apertura esta misma.

Con respecto al cuarto objetivo referente al compromiso y motivación; los resultados muestran un 96.54% alcanzado, en donde la mayoría de los gestores del equipo de recuperación de tienda (ERT) se sienten valorados y se encuentran cómodos y satisfechos al aportar con su trabajo. Con base en lo que concluye Lavid y Vera (2017) en su tesis de pregrado "Evaluación y planificación estratégica del desempeño laboral de la empresa Arca Ecuador S.A." de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador, es inminente la importancia de motivación y confianza que permita la integración entre los colaboradores de la organización y que ello genere un mejor clima laboral y un eficiente desempeño laboral. Asimismo, Álvarez, S. (2015), sustenta en su tesis "*La autonomía personal y la motivación laboral*", que el colaborador crea un lazo de compromiso con la empresa, en función del entorno, los estímulos y el sentido de valoración que percibe dentro de su ambiente de trabajo. Se puede afirmar entonces, que los gestores estudiados se encuentran motivados y comprometidos con Promart Homecenter, Trujillo y

dado que la motivación es un elemento esencial dentro del desempeño laboral, se deduce que los trabajadores presentan mayor desarrollo de funciones en su trabajo.

Con respecto al quinto objetivo referente al logro de objetivos del equipo de ERT, los resultados muestran que los miembros de la unidad de ERT se encuentran concientizados de cuáles son los objetivos que tienen como área, a la vez son conscientes que solo será posible alcanzar estas metas si su desempeño junto al del equipo de reposición de mercadería son óptimos y para que esto suceda deberá existir un mayor soporte y apoyo entre áreas. Ya que, como sustenta Toro, L. (2015), en su tesis "*La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*" para obtener el título de Especialista en Alta Gerencia en la Universidad Militar Nuevas Granada, en las organizaciones el trabajo en equipo facilita el logro de objetivos y el proceso mismo de productividad, es así que se debe dar la importancia adecuada a la comunicación y apoyo por parte del equipo de reposición al equipo de ERT ya que solo con trabajo sinérgico y con participación activa de escucha mutua se lograrán cumplir los objetivos trazados.

En lo que respecta al sexto objetivo referente a la efectividad laboral, basados en lo que concluye Deza, H. (2017), en su tesis "*Desempeño laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Huancavelica*", la efectividad se mide con el grado de cumplimiento de los procesos, en relación a los resultados logrados y los objetivos propuestos. Es así que, se puede afirmar que la efectividad laboral del

equipo de recuperación de tienda (ERT) en Promart Homecenter, Trujillo se ve afectada por el incumplimiento de ciertos procesos por parte del equipo de almacén, ya que los resultados muestran que procesos tales como la reposición de productos top en las rumas, los metros de alto tráfico y los tiempos de reposición de mercadería recibida en puerta de almacén no se están cumpliendo de la manera esperada, evidenciando una clara falta de organización por parte del equipo de reposición al desarrollar sus funciones, a su vez implicando directamente en que el equipo de recuperación no pueda realizar sus actividades de manera correcta.

La principal limitación que se encontró al realizar esta investigación fue la escasez bibliográfica sobre estudios previos referentes al tema, ya que el área de recuperación de tienda es una implementación nueva y no existen grandes referencias sobre el análisis de su desempeño como área dentro de las tiendas retail.

La implicancia teórica de esta investigación es que estos resultados no sólo se dirigen a la empresa en estudio, sino que se pueden emplear en el sector retail en general, y de esta manera puedan servir como antecedentes y como guía en el desarrollo de futuras investigaciones, ya que no existen muchos estudios previos centrados en el área de recuperación de tienda en tiendas retail.

La implicancia práctica que se busca con este informe es concientizar a Promart Homecenter – Trujillo sobre la importancia de medir el desempeño

laboral de las áreas que se van implementando por primera vez y que trabajan en conjunto, de ese modo servir como apoyo complementario para crear un precedente y se siga analizando periódicamente si el desempeño laboral del equipo de ERT se ve afectado por la gestión de la reposición de stock en tienda.

Finalmente:

Con respecto al primero objetivo y su respectivo resultado se recomienda tomar en cuenta el punto de vista del equipo de ERT cuando realiza la identificación de quiebres visuales con la finalidad de poder abarcar mayor zona de reposición y lograr mejorar los tiempos y eficiencia de venta generando utilidad para la empresa.

Con respecto al segundo objetivo y su respectivo resultado se recomienda a la empresa controlar mejor sus procesos de capacitación y uso de los equipos logísticos ya que según los resultados cuando son usados incorrectamente afectan a desempeño del equipo de ERT entonces mejorando sus procesos de capacitación y realizando seguimiento eficiente cuando realicen las maniobras de equipo logístico se evitará el mal uso y malos hábitos mejorando así el desempeño de las demás áreas.

Con respecto al tercer objetivo se le recomienda siempre a la empresa tener a la mano los productos con mayor rotación ya que son productos de venta diría que por su misma rotación, serán manejados a gran escala de venta siempre y deben estar a la mano del equipo de ERT para su respectiva reposición así teniendo una rotación de venta constante.

En referencia al cuarto objetivo se recomienda seguir manteniendo estos lazos de compromiso y buen ambiente laboral a través de talleres para el equipo de gestores y talleres de liderazgo para las personas a cargo, teniendo como principal objetivo siempre lograr generar un compromiso no dependiente por parte del equipo para la empresa.

En lo que respecta al quinto objetivo se plantea como recomendación aumentar las metas que se plantean como área de recuperación, ya que se evidencia que han logrado superarlas durante todo el año estudiado, de esta manera impulsar e incentivar a los trabajadores a seguir superándose.

Con respecto al sexto objetivo se recomienda monitorear continuamente los procesos que realiza el área de almacén ya que a largo plazo afecta a las diferentes áreas tanto como ventas al no reponer a tiempo un producto o ERT al no realizar entrega de la mercadería solicitada para el cumplimiento de tareas asignadas.

## **Conclusiones**

De acuerdo con la información analizada y los datos obtenidos, se concluye aceptando la hipótesis que la gestión de reposición de mercadería influye significativamente en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda de la Empresa Promart, en Trujillo, 2021.

Con respecto al objetivo número uno, en conclusión, se puede decir que, pese a que el equipo de almacén respeta los niveles de prioridades en tienda y tiene bien

identificado los metros de alto tráfico, este no se ve 100% reflejado en los verdaderos quiebres visuales que la tienda tiene, teniendo como consecuencia que no se pueda reponer completamente el stock en tienda Trujillo.

En el segundo objetivo podemos concluir que los equipos logísticos son distribuidos en tienda correctamente, cuando por alguna razón falla se ve reflejado en tienda, como el malogro de las flejeras o viñetas, o el desperfecto de pallets; afecta el desempeño del equipo de ERT que a la apertura de tienda tiene que proceder a corregir estos desperfectos, tomándole más tiempo en estas actividades y no a las cuales son asignados diariamente.

En el tercer objetivo podemos concluir que, para productos con mayor rotación con mala ubicación, el cubicaje será fundamental para brindarle mejor ubicación y darles mayor rotación ya que lograría generar una mejor reposición, ser más productivos en otras actividades y mejorar tiempos de indicadores de tienda. Los productos con mayor nivel de transacción individuales o colectivos a nivel de tienda que no cuentan con una efectiva ubicación para su reposición rápida demostraría que el cubicaje no esté funcionando correctamente en la empresa.

En el cuarto objetivo podemos concluir afirmando que el equipo de recuperación de tienda de Promart Homecenter Trujillo se encuentra comprometido con la empresa, ya que tienen una buena relación laboral de comunicación y apoyo tanto dentro de su equipo como con el equipo de almacén. Por otro lado, afirman sentirse valorados, por lo que se encuentran cómodos y satisfechos al aportar con su trabajo, creando un lazo de motivación y compromiso con Promart.

En el quinto objetivo podemos concluir que el equipo de recuperación de tienda está concientizado de sus metas y objetivos mensuales a través del cumplimiento de sus indicadores de tienda y se ve reflejado como consecuencia en las transacciones diarias como servicio de metros y servicios rutinarios diarios realizados en PROMART HOMECENTER en la ciudad de Trujillo, cumpliendo la meta final y de proyecciones de equipo y de tienda.

En conclusión, con respecto al objetivo número 6 podemos indicar que existe una correlación significativa entre el cumplimiento de procesos del equipo de reposición de tienda con la efectividad laboral del equipo de ERT en Promart Home Center de la ciudad de Trujillo en 2021. De modo que, si el equipo de almacén incumple procesos o si, por el contrario, realiza su trabajo correctamente afectará de manera directa en los indicadores, desempeño y tiempo al equipo de recuperación de tienda de la ciudad de Trujillo, debido a que este mismo equipo será el encargado de solucionar y corregir todos estos malos procesos, dificultando así sus tiempo para poder realizar sus actividades ya programadas anteriormente. Finalmente, todo esto se vuelve desgastante y tendría a largo plazo consecuencias negativos para la tienda afectando así su venta final e indicadores finales de tienda.

## REFERENCIAS

- Alegría, J. y Caruajulca, G. (2018). *Gestión de Stock en la empresa CURTIS & CO representaciones y comercializadora S.A.C.* Perú: UCV.
- Álvarez, S. (2015). *La autonomía personal y la motivación laboral.* Análisis Filosófico, México. ISSN.
- Arellanos, M. (2018). *Rotación de inventario y liquidez en la empresa Perno Centro San Martín E.I.R.L., Distrito de Tarapoto, 2014-2018.* Universidad Cesar Vallejo Tarapoto – Perú.
- Bravo, R. (2013). *Control del proceso de reposición para la gestión de stocks y su impacto en el nivel de servicio al cliente en una empresa de comercialización masiva.* Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial, 2, 25.
- Cabrera, J. (2017). *El impacto de la gestión eficiente de los procesos operativos logísticos y su influencia en la productividad de tramontina del Perú hacia la atención del canal retail.* Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima – Perú.
- Cárdenas, Y. y Vilquimiche, J. (2017). *Nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche 2017.* (Tesis pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú.
- CEPAL. (2011). *Indicadores de desempeño en la Administración de Recursos.* República Dominicana. Seminario.
- Chenevert, D. (2013). *Passive leadership, role stressors, and affective organizational commitment.* European Review of Applied Psychology.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos.* Bogotá. Mc. Graw Hill. 2da. Edición.

- CityTroops. (2018). *La reposición de productos en punto de venta: mucho más que tener productos en stock*. CityTroops. Recuperado de: [revista.citytroops.com/es/reposicion-de-productos/](http://revista.citytroops.com/es/reposicion-de-productos/)
- Correa, A. y Gómez, R (2012). *Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación*. Redalyc. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218551008>
- Deza, H. (2017). *Desempeño laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Huancavelica*. Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Fisher, L. (2011). *Mercadotecnia*. Cuarta Edición. México: Mc-Graw Hill.
- Gadernann, A. (2012). Estimating ordinal reliability for Likert- type and ordinal item response data: A conceptual, empirical, and practical guide. Practical Assessment, Research & Evaluation.
- Herrera, C. (2018). *Propuesta de mejoramiento del proceso logístico de gestión de almacenes en la empresa Inemflex S.A.S*. (Tesis pregrado). Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá, Colombia.
- Iglesias, A. (2012). *Introducción a la Gestión de almacenes*. ESIC Alumni, 1, 4.
- Juárez, M. (2020). Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI estilo S.A.C, 2018. Perú. Universidad Peruana de las Américas.
- Lavid, J. y Vera, W. (2017). *Evaluación y planificación estratégica del desempeño laboral de la empresa Arca Ecuador S.A*. (Tesis pregrado). Ecuador. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil.

- Martínez, Y. (2016). *Reingeniería en el almacén de la empresa Truetzschler de México S.A. de C.V. (Tesis pregrado)*. Instituto Politécnico Nacional. México – México.
- Martínez, C. (2018). Investigación descriptiva: definición, tipos y características. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva>
- MECALUX. (2020). *Los 10 problemas logísticos más comunes en un almacén*. - México. Revista MECALUX. Sitio web: [mecalux.es/problemas-logístico](http://mecalux.es/problemas-logistico).
- Salazar, M. (2018). *La gestión de almacén y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la división médico legal III – Lambayeque*, 2017. Perú. Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Toro, L. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones Actuales*. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.

## ANEXOS

### ANEXO N° 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTION DE REPOSICIÓN DE MERCADERÍA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL EQUIPO DE RECUPERACIÓN DE TIENDA EN LA EMPRESA PROMART HOME CENTER EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021.					
PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p><b>¿En qué medida la gestión de reposición de mercadería influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la Empresa Promart Home Center en la ciudad de Trujillo, 2021?</b></p>	<p>La gestión de reposición de mercadería influye significativamente en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda de la Empresa Promart, en Trujillo 2021.</p>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar en qué medida la gestión de reposición de mercadería influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la Empresa Promart, Home Center en la ciudad de Trujillo, 2021.</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b>  Gestión de reposición de mercadería</p>	<p>Tipo de investigación: Cualitativo, no experimental.  Diseño: Descriptiva, transversal.  Técnicas: Análisis documental. Encuesta. Entrevista.  Instrumentos: Documentación. Cuestionario. Entrevista.</p>	<p><b>POBLACIÓN</b>  208 colaboradores de Promart Homecenter - Trujillo.</p>
		<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar cómo la reposición efectiva de stock en tienda, basados en el nivel de prioridades y en metros de alto tráfico, influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.</li> <li>• Analizar cómo la distribución logística, basada en el uso de equipos logísticos, influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.</li> <li>• Analizar cómo el cubicaje, a través estándares para la reposición, influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.</li> <li>• Analizar cómo el compromiso del equipo de recuperación de tienda influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.</li> <li>• Analizar cómo el logro de objetivos del equipo de recuperación de tienda, a través de los indicadores de los servicios de metros y de servicios rutinarios, influye en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda en la empresa Promart Home Center, Trujillo, 2021.</li> <li>• Establecer la correlación entre el cumplimiento de procesos del equipo de reposición de tienda con la efectividad laboral del equipo de recuperación de tienda en Promart Home Center de la ciudad de Trujillo, 2021.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE 2:</b>  Desempeño laboral</p>		<p><b>MUESTRA</b>  11 gestores miembros del Equipo de Recuperación de tienda de Promart Homecenter, Trujillo.</p>

Elaboración: Alvarez, D. y De La Cruz, F.

## ANEXO N°2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TÍTULO: GESTION DE REPOSICIÓN DE MERCADERÍA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL EQUIPO DE RECUPERACIÓN DE TIENDA EN LA EMPRESA PROMART HOME CENTER EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021.				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>LA GESTION DE LA REPOSICION DE MERCADERÍA</b>	La gestión de stocks es la parte de la función logística que se encarga de administrar las existencias de la empresa. (López Fernández, 2010)	Para el análisis de datos de la reposición de mercadería, será necesario tomar en cuenta el reporte de tienda de la empresa PROMART HOME CENTER DE LA CIUDAD DE TRUJILLO.	Reposición efectiva de stock en tienda.  Distribución Logística Efectiva.  Cubicaje.	Nivel de Prioridades a reponer. Metros de alto tráfico.  Uso correcto de equipos logísticos  Estándares de cubicaje para la reposición.
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Chiavenato (2000) lo define como “eficacia del trabajador dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el sujeto con una gran actuar y satisfacción laboral.”	Para la evaluación del desempeño laboral será necesario poder obtener principales datos asertivos recolectados aplicado a los gestores del equipo de recuperación de tienda, que conforman la Empresa PROMART HOME CENTER DE LA CIUDAD DE TRUJILLO.	Compromiso hacia la empresa.  Logro de objetivos.  Cumplimiento de procesos.	Motivación.  Servicios rutinarios. Servicios de metros  Efectividad laboral.

### **ANEXO N°3: ENCUESTA APLICADA AL EQUIPO DE RECUPERACIÓN DE TIENDA DE PROMART HOMECENTER, TRUJILLO 2021**

➤ **Respecto a la primera dimensión a analizar: Reposición de stock en tienda.**

1. ¿Crees que el equipo de reposición suele respetar los niveles de prioridades al momento de realizar la reposición?
  - Totalmente en desacuerdo.
  - En desacuerdo.
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo.
  
2. ¿Crees que el nivel de prioridades de reposición refleja verdaderamente en tienda los quiebres visuales?
  - Totalmente en desacuerdo.
  - En desacuerdo.
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo.
  
3. ¿Consideras que el equipo de reposición tiene correctamente identificado los metros de alto tráfico a reponer?
  - Totalmente en desacuerdo.
  - En desacuerdo.
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo.
  
4. ¿Crees que el equipo de almacén toma en cuenta los quiebres visuales identificados por el equipo de ERT para la reposición diaria?
  - Totalmente en desacuerdo.
  - En desacuerdo.
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo.

5. ¿Consideras que se practica una eficiente gestión de reposición de la mercadería en Promart?

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

➤ **Respecto a la segunda dimensión a analizar: Distribución Logística Efectiva**

6. ¿Consideras que los equipos logísticos son utilizados correctamente en tienda?

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

7. ¿Consideras que se ve afectado tu trabajo cuando los equipos logísticos no son usados correctamente?

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

8. ¿Crees que el personal de tienda que se encarga de manejar el order picker y el apilador se encuentran capacitados correctamente?

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

9. ¿Crees que está bien realizada la distribución del equipo de reposición al momento de realizar su trabajo?

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo

- Totalmente de acuerdo.

➤ **Respecto a la tercera dimensión a analizar: Cubicaje.**

10. ¿Crees que la ubicación de los productos con mayor transacción está bien ubicada? (Ejemplo: exceso de mercadería en altillo y no al alcance del equipo ERT).

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

11. ¿Crees que el sistema de cubicaje es fundamental para la reposición efectiva en tienda?

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

12. ¿Crees que el sistema de cubicaje afecta directamente el trabajo del equipo de ERT al momento de realizar reposición puntual en tienda?

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

13. ¿Crees que el cubicaje de mercancía ahorra espacios en altillo de tienda?

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

14. ¿Consideras que también es necesario utilizar el sistema de cubicaje de productos en cenefa y home de tienda?

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

15. ¿Crees que el sistema de cubicaje afecta la reposición de tienda y sus quiebres visuales?

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

➤ **Respecto a la cuarta dimensión a analizar: Motivación y compromiso**

16. ¿Crees que existe una comunicación efectiva y amigable dentro de tu equipo?

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

17. ¿Crees que existe una buena relación laboral entre el equipo de recuperación y el de reposición?

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

18. ¿Consideras que tu trabajo es valorado y/o reconocido en Promart?

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

19. Según tu experiencia, ¿consideras que tienes oportunidad de crecimiento laboral en Promart?

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

20. En general, ¿consideras que tu experiencia en la empresa Promart es satisfactoria y gratificante?

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

Elaboración: Alvarez, D. y De La Cruz, F.

**ANEXO N°4: ENTREVISTA APLICADA AL SUPERVISOR DE RECUPERACIÓN DE  
TIENDA DE PROMART HOMECENTER, TRUJILLO 2021**

Empresa: PROMART HOME CENTER TRUJILLO.

Cargo: SUPERVISOR DE ERT.

1. ¿Cuánto tiempo llevas en el puesto?

Un año aproximadamente.

2. ¿Presentaron alguna vez dificultades con el ingreso de mercadería en la tienda PROMART Trujillo 2021?

Bueno es repentino el problema de tiempos de llegada de la mercadería tanto a tienda como el tiempo en el cual la mercadería seleccionada debería de ser separada por el equipo de almacén para que el equipo de ERT pueda llegar a realizar las implementaciones correspondientes de exhibiciones dentro de los plazos establecidos, entonces en conclusión podríamos indicar que es un problema frecuente.

3. ¿Existe una correlación entre equipo de ERT y área de visual?

Claro que existe una relación el equipo de ERT y el área de visual van de la mano, la única principal dificultad es la llegada a destiempo de material de POP para las implementaciones de el plan de acción comercial que se realiza cada mes cabe resaltar que este problema no ocurre siempre pero si afecta a nuestros indicadores.

4. ¿El equipo de ERT está en constantes capacitaciones?

Esto es algo beneficioso para nosotros como equipo ya que es cierto que siempre estamos en constantes capacitaciones tanto internas como externas por parte de central.

5. ¿Cuáles son las principales actividades dentro del equipo?

Nuestra multifuncionalidad es variada pero dentro de las principales tenemos:

- Realización de Servicios de Metros.

- Realización de Servicios Rutinarios.
  - Levantamiento de tienda.
  - Inventario General.
  - Cumplimiento de estándares de visual.
  - Merma de Tienda.
6. ¿De las actividades antes mencionadas cuál es la que más inconvenientes tienen y por qué?

Las principales actividades que más inconvenientes tienen son el inventario general del cual el equipo de ERT es responsable y el otro sería el proceso de merma ya que es un proceso bastante complejo y delicado para la empresa.

Elaboración: Alvarez, D. y De La Cruz, F.

## **ANEXO N°5: DEFINICIONES DE TÉRMINOS TÉCNICOS UTILIZADOS RUTINARIAMENTE EN PROMART HOME CENTER, TRUJILLO.**

- ERT: equipo de recuperación de tienda.
- Servicio de metro: actividad a trabajar en un espacio de tienda.
- Easy find: estándar de visual para que el cliente tenga mayor facilidad al momento de realizar su compra.
- Viñetas: etiqueta de precio.
- Home: espacio de un producto ubicado en tienda.
- Estándares de visual: parámetros establecidos por central para mantener la tienda.
- Sistema de anclaje: proceso en el cual se ingresa una ubicación virtual al sistema para poder tener control del stock en tienda.
- Cubicaje: analizar cuántos productos ingresan en un home.
- Altillo de tienda: zona más alta de un Ratt para ubicar mercadería.
- Rumas: estructura de metal que va ubicada con mercadería en mitad de pasillo para impulsar un producto.
- Quiebres visuales: producto sin stock identificado en home.
- Pac: plan de acción comercial.
- material visual para la implementación del Pac.
- Tarima: estructura de metal para la implementación de exhibiciones al ingreso de tienda.
- Bines: estructuras de metal en forma cúbica para almacenar mercadería en el pasillo principal de tienda.
- Mini bines: estructuras de metal más pequeñas para almacenar mercadería a la venta en los pasillos de tienda.

- Cross o gancheras: estructuras de metal alargadas para colgar mercadería en los pasillos de tienda.
- Data studio: sistema web en el cual se obtienen las datas informativas de ventas de la tienda.

Elaboración: Alvarez, D. y De La Cruz, F.

**ANEXO N°6: VALIDACIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN REALIZADA POR  
LOS 3 EXPERTOS**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN 1**

Yo, CRISTIAN TIRADO GALARRETA, con Documento Nacional de Identidad N°41578586, de profesión MARKETING, grado académico MAESTRIA, con código de colegiatura 25006 labor que ejerzo actualmente como DOCENTE, en la Institución USS.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento, denominado Encuesta y Entrevista, cuyo propósito es medir la influencia de la gestión de la reposición de mercadería en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda, en la empresa Promart Home Center, ubicada en Trujillo, 2021, el cual será aplicado a los 11 gestores miembros del equipo de recuperación de Promart. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A(1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	X			No aporta	
Puntaje total: (máximo 14 puntos)					

**Apreciación total:** (14) puntos

**No aporta:** ( )

Trujillo, a los 14 días del mes de setiembre del 2021.

**Apellidos y nombres:** CRISTIAN TIRADO GALARRETA DNI:41578586 **Firma:**



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN 2

Yo, Kony Luby Duran Llaro Documento Nacional de Identidad N° 18227474, de profesión Licenciada en Educación secundariagrado académico Doctora en Educación, con código de colegiatura 1518227474, labor que ejerzo actualmente como Docente a Tiempo completo en las asignaturas de investigación en los programas de educación en la Institución Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento, denominado Encuesta y Entrevista, cuyo propósito es medir la influencia de la gestión de la reposición de mercadería en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda, en la empresa Promart Home Center, ubicada en Trujillo, 2021, el cual será aplicado a los 11 gestores miembros del equipo de recuperación de Promart.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	x				
Amplitud del contenido a evaluar.	x				
Congruencia con los indicadores.	x				
Coherencia con las dimensiones.	x				
Nivel de aporte parcial:	x			No aporta	
Puntaje total: (máximo 14 puntos)	14				

**Apreciación total:** (X) puntos                      **No aporta:** ( ) Trujillo,

a los 03 días del mes de enero del 2022.

**Apellidos y nombres:** Kony Luby Duran Llaro **DNI:** 18227474 Firma



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN 3

Yo, Jhon Carlo Alejos Andrade, con Documento Nacional de Identidad N° 70012309, de profesión Licenciado en Ciencias de la comunicación, grado académico Maestro en Relaciones públicas e imagen corporativa, con código de colegiatura 01-0202, labor que ejerzo actualmente como Comunicador externo, en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento, denominado Encuesta y Entrevista, cuyo propósito es medir la influencia de la gestión de la reposición de mercadería en el desempeño laboral del equipo de recuperación de tienda, en la empresa Promart Home Center, ubicada en Trujillo, 2021, el cual será aplicado a los 11 gestores miembros del equipo de recuperación de Promart. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	x				
Amplitud del contenido a evaluar.	x				
Congruencia con los indicadores.	x				
Coherencia con las dimensiones.	x				
Nivel de aporte parcial:	x			No aporta	
Puntaje total: (máximo 14 puntos)					

**Apreciación total:** (x) puntos

**No aporta:** ( )

Trujillo, a los 4 días del mes de enero de 2022.

**Apellidos y nombres:** Jhon Carlo Alejos Andrade **DNI:** 70012309 **Firma:**

