

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

**EL CONTROL DE INVENTARIOS Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CADENA
DE FARMACIAS INKAFARMA DE LA PROVINCIA
DE AREQUIPA, 2023**

TESIS

Presentada por:

Bach. SHERINA MISHEL CHAMBILLA DIAZ

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TACNA - PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

TESIS

**“EL CONTROL DE INVENTARIOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA CADENA
DE FARMACIAS INKAFARMA DE LA PROVINCIA
DE AREQUIPA, 2023”**

TESIS SUSTENTADA Y APROBADA EL 27 DE SETIEMBRE DEL 2024, SIENDO
EL JURADO CALIFICADOR:

PRESIDENTE :

:

Dr. BARTOLOMÉ JORGE ANYOSA GUTIÉRREZ

SECRETARIO :

:

Mgr. HUGO ABEL CARRILLO ZAVALA

MIEMBRO :

:

Dr. OSCAR ALFREDO BEGAZO PORTUGAL

ASESOR :

:

Dr. RUPERTO LAYME UCHOCHOQUE

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, RUPERTO LAYME UCHOCHOQUE en mi condición
de asesor acreditado por la Resolución de FCJE (indicar de Facultad/Posgrado) N°
9146-2021 de la TESIS (indicar lo que corresponda:

tesis/trabajo de investigación/ trabajo académico/trabajo de suficiencia profesional), titulado:

EL CONTROL DE INVENTARIOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA CADENA DE FARMACIAS INKAFARMA DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA, 2023

Presentado por el BACHILLER (indicar estudiante/egresado/bachiller/titulando/magister)

SHERINA MISHEL CHAMBILLA DIAZ

Para optar el (indicar el grado académico/título profesional/título de segunda especialidad profesional)

TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del **software de similitud textual TURNITIN**

cuenta con el **nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 7 %** Por lo que,

CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la TESIS (indicar si es: tesis/trabajo de investigación/ trabajo académico/trabajo de suficiencia profesional) enunciado líneas arriba, la cual está expedita para continuar con los trámites para la obtención de TÍTULO PROFESIONAL (indicar: grado académico/título profesional/Título de segunda especialidad profesional), según corresponda consiguientemente la publicación en el repositorio institucional.


FIRMA ASESOR

DR. RUPERTO LAYME UCHOCHOQUE

Nombres y apellidos, DNI

04643373



Huella digital


FIRMA TESISISTA

Nombres y apellidos, DNI

70673776



Huella digital

SHERINA MISHEL CHAMBILLA DIAZ

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi compañía en todo momento y, sobre todo, cuidar de todas las personas que quiero y amo.

A mi madre y hermano, por ser mi apoyo a lo largo de mi vida.

A Hector, por ser un excelente partner, principal autor que me hace recordar siempre que jamás debo dejar mis ambiciones de lado, por ser ese cable a tierra y por todo el apoyo a lo largo de este tiempo.

A mis hijos Dael y Camilo, que son lo más bonito que me ha podido dar la vida, que llegaron a enseñarme las vicisitudes de la vida y lo maravilloso del aprendizaje día a día que me hacen sentir un buen ser humano.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, Ruperto Layme, por su gran apoyo, sus enseñanzas y, sobre todo, por sus consejos como persona; asimismo, por su paciencia especialmente en la elaboración de la presente investigación.

A mis docentes, por sus conocimientos, enseñanzas en la etapa como estudiante.

A cada una de las personas que, con sus palabras de aliento, muestras de apoyo y tiempo han contribuido a la realización de la presente investigación.

A mi padre, que ha sido mi soporte económico en mi época universitaria.

A todos ustedes, mi agradecimiento.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I: ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA.....	14
1.1 Descripción del problema	14
1.1.1 Problema general	15
1.1.2 Problemas específicos.....	16
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.3 Alcances y limitaciones de la investigación	17
1.3.1 Alcances.....	17
1.3.2 Limitaciones.....	17
1.4 Objetivos	17
1.4.1 Objetivo general.....	17
1.4.2 Objetivos específicos	18
1.5 Hipótesis.....	18
1.5.1 Hipótesis general.....	18
1.5.2 Hipótesis específica	19
1.6 Operacionalización de variables	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Internacional	21
2.1.2 Nacional.....	21
2.2 Bases teóricas	24
2.2.1 Control de inventarios.....	24
2.2.2 Desempeño laboral	34

2.3	Glosario de términos básicos.....	39
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		41
3.1	Enfoque de investigación.....	41
3.2	Diseño de investigación.....	41
3.3	Nivel de investigación.....	42
3.4	Tipo de investigación.....	43
3.5	Población y muestra.....	43
3.5.1	Población.....	43
3.5.2	Muestra.....	44
3.6	Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....	45
3.6.1	Técnicas.....	45
3.6.2	Instrumentos.....	45
3.7	Métodos y técnicas de recolección de datos.....	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		47
4.1	Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	47
4.1.1	Validez de juicio de expertos.....	47
4.1.2	Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach.....	47
4.2	Análisis descriptivo.....	49
4.2.1	Control de inventario.....	49
4.2.2	Desempeño laboral.....	59
4.3	Prueba de normalidad.....	67
4.3.1	Prueba de normalidad: Control de inventarios.....	67
4.3.2	Prueba de normalidad: Desempeño laboral.....	68
4.4	Comprobación de hipótesis.....	69
4.4.1	Comprobación de la hipótesis general.....	70
4.4.2	Comprobación de la hipótesis específica 1.....	71
4.4.3	Comprobación de la hipótesis específica 2.....	72
4.4.4	Comprobación de la hipótesis específica 3.....	73
4.4.5	Comprobación de la hipótesis específica 4.....	75
4.4.6	Comprobación de la hipótesis específica 5.....	76

4.5	Discusión.....	77
	CONCLUSIONES.....	79
	RECOMENDACIONES.....	81
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
	ANEXOS.....	97
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	98
	Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....	99
	Anexo 3: Validación de instrumentos.....	101
	Anexo 4: Muestra censal.....	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	20
Tabla 2: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	48
Tabla 3: Estadística de fiabilidad: Control de inventarios	48
Tabla 4: Estadística de fiabilidad: Desempeño laboral.....	48
Tabla 5: Nivel de la variable control de inventarios.....	49
Tabla 6: Nivel de la dimensión aprovisionamiento	49
Tabla 7: Se monitorea mensual o semanalmente los productos que ingresan en almacén de la empresa	50
Tabla 8: Se tiene definido el stock mínimo y máximo de cada producto.....	50
Tabla 9: El conteo cíclico ayuda a minimizar errores de inventario.	51
Tabla 10: El FEFO (el primero en expirar, es el primero en salir) y FIFO (el primer producto que ingresa es el primero en salir) ayuda en el control de los inventarios.	51
Tabla 11: Es útil la clasificación ABC (administración de acuerdo a precio de venta)..	52
Tabla 12: Nivel de la dimensión distribución.....	52
Tabla 13: Se utiliza adecuadamente el Summarys (documento para la recepción y control de productos).	53
Tabla 14: Durante la recepción de los productos se revisa las fechas de vencimiento). .	53
Tabla 15: Se cuenta con el personal adecuado para la verificación de productos en el control de inventarios.	54
Tabla 16: El personal utiliza el manual de procesos para control de inventarios de la empresa.....	54
Tabla 17: En las verificaciones mensuales, el inventario del sistema es igual al inventario físico.	55
Tabla 18: Los productos recibidos se clasifican y se ubican en las áreas respectivas del almacén.....	55
Tabla 19: La codificación de productos en el almacén ayuda al control del inventario.	56
Tabla 20: Nivel de la dimensión programación.....	56
Tabla 21: La empresa realiza capacitaciones para lograr un óptimo control de inventarios.	57

Tabla 22: Se cuenta con los recursos necesarios para realizar el control de inventarios.	57
Tabla 23: Se realizan evaluaciones del proceso de control de inventarios al personal de almacén.....	58
Tabla 24: Las capacitaciones son brindadas por personal especializado.....	58
Tabla 25: Considera que la capacitación a los trabajadores es importante.....	59
Tabla 26: Nivel de la variable desempeño laboral.....	59
Tabla 27: Nivel de la dimensión ambiente de trabajo	60
Tabla 28: Los incentivos a los empleados por parte de la empresa fortalecen el desempeño laboral.....	60
Tabla 29: Están de acuerdo con las medidas económicas que toma la empresa respecto al control de inventarios.....	61
Tabla 30: El trabajo que realizan está bien remunerado.....	61
Tabla 31: Es motivo de preocupación el aprovechamiento de los recursos de la empresa.	62
Tabla 32: El personal se siente a gusto con las funciones que desempeña dentro de la empresa.....	62
Tabla 33: Nivel de la dimensión conocimiento de trabajo	63
Tabla 34: El personal se siente motivado para lograr diversos resultados en la empresa.	63
Tabla 35: El personal siente que su trabajo le toma demasiado tiempo.....	64
Tabla 36: El personal se siente motivado para realizar sus actividades.....	64
Tabla 37: Existe un buen ambiente laboral en la empresa.....	65
Tabla 38: Planifican y organizan el trabajo para lograr los objetivos.....	65
Tabla 39: La planificación laboral es óptima frente al control de inventarios.....	66
Tabla 40: El personal planifica su trabajo de manera que pueden hacerlo en tiempo y forma.....	66
Tabla 41: El personal considera adecuado los recursos destinados para el control de inventario.....	67
Tabla 42: Normalidad de la variable control de inventarios.....	68
Tabla 43: Normalidad de la variable desempeño laboral	69
Tabla 44: Escala de medida de correlación	69

Tabla 45: Prueba de correlación de control de inventarios y desempeño laboral.....	70
Tabla 46: Prueba de correlación de ambiente de trabajo y control de inventarios	71
Tabla 47: Prueba de correlación de conocimiento de trabajo control de inventarios	73
Tabla 48: Prueba de correlación de aprovisionamiento y desempeño laboral.....	74
Tabla 49: Prueba de correlación de distribución y desempeño laboral	75
Tabla 50: Prueba de correlación de programación y desempeño laboral	76

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar cuál es la relación entre el control de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia Arequipa, 2023. La investigación fue de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional de diseño no experimental-transversal, donde se aplicó un cuestionario con una muestra censal finita de 233 trabajadores. Se aplicó la prueba de la normalidad de Kolmogorov-Smirnov y el estadístico Rho Spearman para establecer el grado de correlación entre las variables y dimensiones receptivamente. Los resultados obtenidos a través del estadístico no paramétrico, fueron $Rho=0,739$; $p<0,05$ entre las variables control de inventarios y el desempeño laboral, con lo que se concluyó la existencia de una correlación alta.

Palabra clave: Control de inventarios, desempeño laboral, cadena de suministro, gestión de inventarios, farmacia, trabajadores.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between inventory control and the work performance of the workers of the Inkafarma pharmacy chain of the Arequipa Province, 2023. The research was of a basic type, descriptive-correlational level of non-design experimental-cross-sectional, where a questionnaire was applied with a finite census sample of 233 workers. The Kolmogorov-Smirnov normality test and the Rho Spearman statistic were applied to establish the degree of correlation between the variables and dimensions receptively. The results obtained through the non-parametric statistics were ($Rho=0,739$; $p<0,05$) between the inventory control variables and job performance, which concluded the existence of a high correlation.

Keyword: Inventory control, job performance, supply chain, inventory management, pharmacy, workers.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la logística en los distintos sectores empresariales ha avanzado significativamente, ya que las empresas han tenido que evolucionar para resistir y adaptarse a escenarios difíciles. Uno de estos sectores es el farmacéutico, que ha cobrado gran importancia debido a la necesidad de preservar la salud y el bienestar. Para ello, toda empresa debe tener bien organizados sus procesos productivos y su cadena de suministros para mantener un control eficiente de inventarios y un buen desempeño laboral.

Por ello, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el control de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma en la provincia de Arequipa, 2023.

La investigación está dividida en cuatro capítulos.

En el capítulo I, se desarrollan los aspectos de la problemática, incluyendo la descripción del problema, la formulación del problema, la justificación e importancia, los alcances y limitaciones, así como los objetivos e hipótesis.

En el capítulo II, se expone el marco teórico, donde se presentan los antecedentes de la investigación a nivel internacional, nacional y regional, asimismo, las bases teóricas y un glosario de términos básicos.

En el capítulo III, se determina el marco metodológico, donde se abordan aspectos asociados al enfoque cuantitativo, el diseño no experimental-transversal, el nivel descriptivo-correlacional y el tipo básico; asimismo, se precisa la población y el instrumento aplicado para recolectar la información.

En el Capítulo IV, se presentan los resultados y el análisis descriptivo de los mismos, seguidos de la prueba de normalidad y la comprobación de hipótesis. Este capítulo concluye con la discusión de los resultados de la investigación.

La investigación finaliza con las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA

1.1 Descripción del problema

A lo largo de estos últimos años, diversos factores han evidenciado la criticidad a nivel global en la cadena de suministros de la industria farmacéutica. Estos factores incluyen la escasez o el incremento de un principio activo esencial para la fabricación de un determinado medicamento, así como la carencia de partes del envase del medicamento para la finalización del producto. Estos problemas han sido causados por sucesos globales como la pandemia, la postpandemia, los sucesivos confinamientos en diversas ciudades de China y la guerra en Ucrania, los cuales han impactado significativamente en el sector farmacéutico (Ballesteros, 2023).

Por ello, la industria, al igual que otros sectores del mercado, debe optimizar sus procesos con una visión enfocada en la mejora de sus plataformas, el compromiso con la producción y todos los procesos relacionados con las industrias farmacéuticas en Perú. Esto es necesario para afrontar una demanda que promete ser mucho mayor que las estimaciones anteriores a la pandemia. Por lo tanto, las industrias del sector farmacéutico deben estar preparadas con las mejores soluciones digitales para ofrecer rapidez en sus respuestas logísticas, operativas y de distribución.

Inkafarma es una de las empresas farmacéuticas mejor posicionadas en Perú. Esto se debe a que ha estado operando durante varios años y su lema, "precios más bajos", ha permitido que se posicione sólidamente en el mercado. Sin embargo, con la adquisición de la nueva marca del grupo, Mifarma, ha comenzado a tener una participación aún mayor, aunque también enfrenta competencia interna.

La gestión de inventarios, según Palma Cardoso, Acebedo Molina, Morales Lugo y Guzmán (2023), se relaciona con las prácticas empleadas para administrar, evaluar y controlar las actividades en cada proceso. Esto permite identificar factores que se pueden

optimizar, así como aquellos que ayudan a reducir errores, facilitando así el crecimiento de las organizaciones. La buena gestión de inventarios es para el correcto mantenimiento del flujo de materiales, con un buen modelo donde se garantiza un buen funcionamiento que repercute en la maximización de los beneficios, objetivo de toda entidad con ánimo de lucro. En estos últimos años, según Valdéz Espínola (2020), el manejo de los inventarios permite a la organización farmacéutica mantener el control de todas las mercaderías o insumos, así como también el estado económico en lo concerniente a suministros en un periodo determinado, lo que es de gran importancia su estudio. La gestión de inventarios es un elemento crítico en la cadena de suministros de una organización donde el objetivo es tener el producto correcto en el lugar indicado y en el momento exacto.

Por ello, frente a los factores de la gestión de inventarios y el sector farmacéutico, se da inicio a la presente investigación debido a los inconvenientes relacionados con la disponibilidad de productos farmacéuticos. En particular, existe una discrepancia entre el stock registrado en el sistema y el stock físico, lo cual repercute en descuentos al personal que desempeña su labor en las farmacias.

Por lo tanto, esta investigación toma como estudio el control de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma en la provincia de Arequipa, 2023. El objetivo es optimizar el control de los inventarios y determinar la correlación que pueda existir entre ambos factores, ya que son determinantes para el buen funcionamiento de las farmacias.

1.1.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el control de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023?

1.1.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente de trabajo y el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre el conocimiento del trabajo y el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre el aprovisionamiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023?
- d) ¿Cuál es la relación que existe entre la distribución y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023?
- e) ¿Cuál es la relación que existe entre la programación y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

La cadena de farmacias Inkafarma es una de las más reconocidas en Perú, dedicada principalmente a la venta de medicamentos de todo tipo. Con el paso de los años, la cadena ha diversificado su oferta, incluyendo también productos de cuidado personal y belleza.

Como es sabido, las cadenas de farmacias desempeñan un rol importante en la venta de medicamentos y en la atención brindada por el personal técnico. La organización tiene como uno de sus principales pilares proteger la salud y el bienestar de todas las

familias peruanas, por lo que su gestión y cadena de suministros deben ser eficientes y óptimos.

En este contexto, se desarrolló la presente investigación para determinar la relación entre el control de inventarios y el desempeño laboral. Se contó con una muestra censal de 233 trabajadores, que incluyó técnicos farmacéuticos, asesores de cuidado personal (ACP), dermoconsultoras y auxiliares de despacho. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, lo que permitió identificar puntos críticos.

1.3 Alcances y limitaciones de la investigación.

1.3.1 Alcances

La presente investigación se llevó a cabo en las farmacias ubicadas en los distritos Alto Selva Alegre, Arequipa, José Luis Bustamante y Rivero, Mariano Melgar y Miraflores todos pertenecientes a la provincia de Arequipa. Para dicha investigación, se encuestó a los trabajadores de la cadena de farmacias en mención.

1.3.2 Limitaciones

El estudio se realizó en el periodo 2023, entre los meses de agosto a noviembre, donde se analizaron las variables de control de inventarios y desempeño laboral de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar cuál es la relación que existe entre el control de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Identificar la relación que existe entre el ambiente de trabajo y el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.
- b) Demostrar la relación que existe entre el conocimiento del trabajo y el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.
- c) Analizar la relación que existe entre el aprovisionamiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.
- d) Establecer la relación que existe entre la distribución y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.
- e) Asociar la relación que existe entre la programación y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

El control de inventarios se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.

1.5.2 Hipótesis específica

- a) El ambiente de trabajo se relaciona significativamente con el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.
- b) El conocimiento del trabajo se relaciona significativamente con el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.
- c) El aprovisionamiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.
- d) La distribución se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.
- e) La programación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.

1.6 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Total
Variable 1 control de inventarios	Trujillo Leon (2020) indica que el control de inventarios es una herramienta primordial porque permite a las organizaciones tener manejo de las cantidades existentes de un producto para su venta en un lugar y tiempo escatimado, así como las condiciones en las que se encuentra en el almacén.	Aprovisionamiento	Sistema de control de inventarios	01 al 03	17 preguntas
			Técnicas de administración de inventarios	04 al 05	
		Distribución	Recepción	06 al 07	
			Verificación y control	08 al 10	
			Internamiento	11	
			Custodia y mantenimiento	12	
		Programación	Capacitación	13 al 17	
Variable 2 desempeño laboral	Chiavenato (2007) define el desempeño laboral como el potencial de desarrollo futuro o la capacidad demostrada por una persona en determinado cargo, para tomar en cuenta el valor, la excelencia y las cualidades de una persona.	Ambiente de Trabajo	Remuneración	01 al 03	13 preguntas
			Ergonomía	04 al 05	
		Conocimiento del trabajo	Motivación	06 al 09	
			Capacidad de Realización	10 al 13	

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

2.1.1 *Internacional*

Akinlabi (2021), en la investigación titulada *Efecto de las prácticas de gestión de inventarios en el desempeño operativo de las empresas de molienda de harina en Nigeria*, de la Universidad Babcock, Ilishan-Remo, examinó el efecto de las prácticas de gestión de inventarios en el desempeño operativo de empresas seleccionadas de molinos harineros en Nigeria. La muestra consistió en 776 trabajadores de las empresas harineras, seleccionados aleatoriamente. Se empleó la técnica de encuesta transversal. El estudio concluyó que las prácticas de gestión de inventarios influyeron significativamente en el desempeño operativo de las empresas de molinos harineros en Nigeria.

Citelly (2019), en la tesis titulada *Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Codilitesa S.A.*, de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (Uniandes), identificó problemas en el control de inventarios que generaban repercusiones en la rentabilidad de la empresa, resultando en grandes pérdidas económicas. Se buscó diseñar un sistema de control de inventarios para optimizar la rentabilidad de la empresa Codilitesa S.A. Mediante un balance real de los ingresos y gastos, y procedimientos contables adecuados, se logró un aumento en la rentabilidad, demostrando la eficacia y efectividad de la aplicación de las herramientas contables.

2.1.2 *Nacional*

Cutire (2017-2021), en la tesis titulada *Control de inventario y la rentabilidad de la empresa Enersur Representaciones E.I.R.L., 2017-2021*, de la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo determinar de qué manera el control de inventario se relaciona con la rentabilidad de la empresa Enersur Representaciones E.I.R.L. La muestra consistió en 26 colaboradores de la empresa. La investigación fue de nivel descriptivo-

correlacional, empleando la técnica de encuesta y utilizando como instrumento el cuestionario. El trabajo de investigación concluyó que existe una relación positiva leve entre las dos variables.

Lopinta (2021), en la tesis titulada *Gestión logística y su impacto en el desempeño laboral en la empresa UNNA Transporte S.A.C., sede Apurímac-2021*, de la Universidad Privada Telesup, tuvo como objetivo general estudiar la relación existente entre la gestión logística y el desempeño laboral, considerando estos factores como fundamentales para garantizar la calidad de la gestión logística. La población de estudio estuvo conformada por 45 trabajadores de la empresa UNNA. El modelo de investigación fue descriptivo-correlacional, empleando la técnica de encuesta y utilizando como instrumento el cuestionario. El trabajo de investigación concluyó que existe una asociación fuerte, directa y significativa entre las variables investigadas.

Ayala (2022), en la tesis titulada *Gestión de inventarios y desempeño laboral en el área de almacén de productos terminados, Papelera Reyes S.A.C., Callao 2022*, de la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de inventarios y el desempeño laboral en el área de almacén de productos terminados de Papelera Reyes S.A.C. La población de estudio estuvo conformada por 30 trabajadores del almacén de productos terminados. La investigación fue de nivel correlacional, empleando la técnica de encuesta y utilizando como instrumento el cuestionario. El trabajo de investigación concluyó que existe una relación media positiva entre las variables gestión de inventarios y desempeño laboral en el área de almacén de productos terminados de Papelera Reyes S.A.C., Callao 2022.

Llamccaya (2016), en la tesis titulada *Aprovisionamiento y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016*, de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el aprovisionamiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse. La población de estudio estuvo conformada por 27 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse. La investigación fue de nivel descriptivo-correlacional, empleando la técnica de encuesta y utilizando como

instrumento el cuestionario. El trabajo de investigación concluyó que existe una relación significativa entre el aprovisionamiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, determinando que dicha relación es de alto grado.

Dávila (2022), en la tesis denominada *Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de droguerías de Lima, 2022*, de la Universidad Norbert Wiener. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la asociación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de droguerías, considerándose como muestra a 108 personas que laboran dentro de las droguerías. La investigación fue de tipo correlativo empleando la técnica de la encuesta y utilizando como instrumento el cuestionario. El trabajo de investigación da como resultado que existe una relación estrecha entre sus dos variables.

Hurtado (2022), en la tesis titulada *Gestión de inventarios y desempeño laboral en el Minimarket J&S del distrito de Chancay, 2022*, de la Universidad San Pedro, tuvo como objetivo general analizar la relación entre la gestión de inventarios y el desempeño laboral en el Minimarket J&S del distrito de Chancay. La población de estudio estuvo conformada por 18 trabajadores del Minimarket J&S. La investigación fue de nivel descriptivo-correlacional, empleando la técnica de encuesta y utilizando como instrumento el cuestionario. El trabajo de investigación concluyó que existe una relación entre la gestión de inventarios y el desempeño laboral en el Minimarket J&S, determinando que dicha relación es de correlación moderada.

Guerrero (2013), en la tesis titulada *Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo de la Dirección Regional del Trabajo y Promoción de Empleo de Tacna, año 2012*, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, buscó identificar el clima organizacional percibido por los colaboradores de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo – Tacna y contrastarlo con el nivel de desempeño laboral de sus trabajadores. Mediante la técnica del censo, se obtuvo como conclusión que tanto el nivel de clima laboral es percibido como alto por los colaboradores, como el nivel de desempeño laboral es alto. Por lo tanto, el nivel del clima organizacional de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo –

Tacna, percibido por los colaboradores, incide significativamente en su desempeño laboral.

Franco (2019), en la tesis titulada *El control de inventario y su influencia en la rentabilidad de la empresa Inversiones Sol Dorado S.A.C. del periodo 2015-2017*, con el tipo de investigación básica, llegó a la conclusión de que “un control de inventario es de vital importancia, ya que representa los bienes destinados a las ventas en el transcurso normal del negocio. Por lo tanto, si no se le da un manejo adecuado, podría reducir sus utilidades de forma brusca y esto podría afectar a pérdidas irrecuperables en la rentabilidad de la empresa Inversiones Sol Dorado S.A.C.” También concluyó que “los inventarios representan un gran porcentaje de los activos de la empresa; por lo tanto, un descuido llevaría a que, la mayoría de las veces, se tomen decisiones erróneas debido a una falta clara de información. Los resultados presentados reflejan las principales dificultades en el control de inventarios que enfrenta la empresa Inversiones Sol Dorado S.A.C., y la falta de cumplimiento por parte del personal encargado de dicho control podría generar pérdidas muy significativas”.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Control de inventarios

2.2.1.1 Definiciones de control de inventarios. Corella Parra y Miranda (2023) definen el control de inventarios como el suministro de productos y servicios a un lugar en la calidad y cantidad acertadas. Es el procedimiento de monitorear el flujo de productos, mientras se asegura la satisfacción del cliente.

Mahesh y Arjum (2023) indican que el control de inventarios es un método científico para decidir cuántas existencias se deben mantener para satisfacer las demandas de producción, proporcionando el tipo correcto de material en el momento y en las cantidades adecuadas y a precios competitivos.

Trujillo (2020) señala que el control de inventarios es una herramienta primordial, porque permite a las organizaciones gestionar las cantidades existentes de un producto

para su venta en un lugar y tiempo determinados, así como las condiciones en las que se encuentra en el almacén.

Torres y Mendoza (2019) indican que el control de inventarios busca conservar y perpetuar los productos que se demandan tanto para la organización como para los clientes. Por lo tanto, se debe coordinar con las áreas de compras y distribución, con la finalidad de asegurar el funcionamiento de la organización.

Mandeep y Nita (2016) señalan que el control de inventarios se encarga de establecer procedimientos óptimos para adquirir existencias de productos básicos que satisfagan la demanda futura. Este es un elemento muy crítico en la planificación y programación.

2.2.1.2 Importancia. Luego, Franco y Rodríguez (2021) plantearon que, para generar rentabilidad en las empresas y aumentar su productividad, es fundamental realizar una planificación adecuada y considerar el control de inventarios como un elemento primordial.

Según Zapata (2014), "las existencias son acumulaciones de materias primas, suministros, componentes, trabajos en curso y productos acabados que aparecen en distintos puntos de la cadena de producción y logística de una empresa".

Por su parte, López (2017) indica que, para que las empresas aumenten su productividad y mantengan su competitividad, se debe dar la máxima prioridad al control de inventarios.

Por otro lado, Torres (2017) resaltó lo siguiente:

- El control interno es crucial en una estructura administrativa que rinde cuentas a toda la empresa, ya que demuestra hasta qué punto es eficaz y fiable su información operativa y financiera.

- El control interno es esencial para toda empresa, ya que permite evaluar la eficacia de la organización en su conjunto. Del mismo modo, este control ayuda a salvaguardar y proteger los intereses de la organización, reduciendo el riesgo de delitos y lesiones.

2.2.1.3 Objetivos del control de inventarios. Como señala Farfán (2022), contar con un buen control de inventarios permitió alcanzar el nivel económico más alto en los inventarios, que era el objetivo deseado. Esto permitió lo siguiente: se contó con las cantidades apropiadas para la venta.

- Se conoció las pérdidas y posibles formas de desfalcos.
- Previnieron el deterioro de la mercadería por falta de rotación.
- Disminuyó los costos innecesarios en mantenimiento de inventarios.

Cruz (2018) también señala que una organización debe tener un buen control de inventarios para realizar los abastecimientos adecuados y a tiempo para satisfacer la demanda de los productos que ofrezcan, por lo cual plantea los siguientes objetivos que todo inventario persigue:

- Reducir riesgos manteniendo stock de seguridad.
- Reducir costos, esto permitirá tener previsto las adquisiciones y producción de forma eficiente.
- Reducir las variaciones en oferta y demanda.
- Reducir costos de distribución de productos, respecto a programación de transporte.

2.2.1.4 Dimensiones del control de inventarios. Según Cruz (2018), en un inventario, se establecen las siguientes funciones básicas en la organización y su logística:

A. Aprovevisionamiento.

a) Definiciones: Para Peña et al. (2022), el aprovisionamiento es un área importante dentro de la cadena de suministro, ya que involucra el impacto de los costos totales y la atención de la demanda de manera oportuna, a través de suministros externos. El aprovisionamiento abarca desde la planificación, gestión de compras y almacenaje, hasta la aplicación de técnicas que permitan mantener las existencias en mejores condiciones y a menor costo. Arada (2019) señala que el proceso de aprovisionamiento debe responder a los requerimientos de producción, minimizando los costos, manteniendo buenos niveles de stock y aumentando el nivel de servicio. Para ello, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Las cantidades a comprar.
- Cuándo comprar.
- Cómo hacer llegar dicha compra.
- Dónde comprarlas.

Vasco (2016) señala que el aprovisionamiento es la primera fase del flujo de mercancías desde el proveedor hasta el proceso de producción. En el caso de organizaciones comerciales o de servicios, se refiere a la obtención de mercancías, que son productos terminados, desde el proveedor hasta el almacén de entrada.

Escudero (2015) indica que el aprovisionamiento consiste en abastecer el centro de producción con materias primas, piezas o elementos que mejoren la atención en el ritmo y volumen de producción, respaldando el mínimo coste.

Asimismo, Escudero (2014) define el aprovisionamiento como el conjunto de operaciones que realiza una organización para adquirir productos o materiales en el momento, cantidad y calidad necesarios para los clientes.

b) Sistema de control de inventarios: Para Corella y Miranda (2023), el sistema de control de inventarios está diseñado para monitorear el flujo de productos y mantener los niveles de inventario en valores específicos.

- **Monitoreo de existencias**

Bravo Villcas y Díaz Goicochea (2021) definen el proceso de identificación de errores con el objetivo de prevenirlos y evitar que afecten los objetivos planteados. Este indicador ayudará a monitorear si se están llevando a cabo correctamente cada uno de los procesos dentro de una organización.

Monitoreo: Corella y Olea (2023) describen el sistema de control interno como un proceso de revisión que utiliza gestión visual y tecnología de códigos de barras, apoyando y actuando en conjunto con el control físico y digital en el almacén. Por su parte, González (2011) define el desarrollo del control interno como un proceso en el que, en gran parte, no se utilizan aparatos especiales, sino se basa en la exploración de datos registrados, la observación, la entrevista, entre otros. Todo esto con el propósito de detectar a tiempo deficiencias, obstáculos y/o la necesidad de realizar ajustes en la ejecución.

- **Conteo cíclico**

Mecalux (2022) describe una técnica de inventarios muy universal en almacenes pequeños y medianos. Consiste en contar periódicamente grupos de productos determinados por un criterio específico. Esta técnica permite un mejor control del almacén, evitando situaciones como la rotura de stock o el sobrestock.

Olivos Aarón y Penagos Vargas (2013) consideran que es una herramienta útil, práctica y sencilla de utilizar para cualquier responsable de logística o encargado de inventarios. Mejora la efectividad en el conteo físico de los

productos, lo que contribuye a la disminución de faltantes y, como efecto positivo, mejora la rentabilidad de la organización.

- **Niveles de productos**

Rodrigues (2023) se refiere a la cantidad de stock que posee una organización en un momento dado, que puede incluir materias primas, productos terminados y componentes utilizados en la producción.

Por su parte, Sefh.es (2023) define el stock mínimo como el nivel equivalente a la media de consumo durante el periodo que tarda en llegar el pedido al servicio, mientras que el stock máximo será de 1 a 2,5 veces el consumo mensual. Este rango dependerá de los pedidos establecidos, la situación geográfica del hospital y el tiempo de abastecimiento del proveedor.

Franco López y Rodríguez Ramírez (2021) definen el stock mínimo como las unidades disponibles para cubrir la demanda de los clientes, y el stock máximo como la cantidad máxima de productos que se puede almacenar para garantizar el abasto.

c) Técnicas para la administración de inventarios. Gitman y Zutter (2012) considera las siguientes técnicas frecuentes para la administración de inventarios:

- **El sistema ABC**

Este sistema clasifica el inventario en tres grupos: A, B y C. El grupo A incluye los artículos que requieren la mayor inversión, comprenden el 20 % de los artículos del inventario de una organización, pero representan el 80 % de la inversión del inventario. El B contiene los artículos que requieren una inversión intermedia. Por último, el grupo C incluye la gran mayoría de los artículos que demandan una inversión relativamente pequeña.

Los artículos del grupo A reciben una supervisión intensa debido a la alta inversión que representan; se mantienen en un sistema de inventario perpetuo que se

verifica diariamente. Los artículos del grupo B se supervisan con una verificación periódica, que podría ser semanal, mientras que los artículos del grupo C se supervisan con técnicas más sencillas. Los artículos que demandan mayor inversión, como los del grupo A y B, requieren un método más riguroso de administración de inventarios.

Mas Alique (2023) señala que, una vez que los productos se incorporan al stock de la empresa, deben ser ubicados en el almacén. Es fundamental identificar la ubicación de los productos en todo momento, lo cual se logra a través de una serie de operaciones y medios necesarios para su ubicación en el almacén.

- **El sistema FIFO**

El sistema FIFO (First In, First Out) se basa en el principio de que lo primero en llegar es lo primero en salir. Este método se utiliza con todo tipo de materiales que deben estar en el almacén por el menor tiempo posible. Se registra la fecha de ubicación y, de acuerdo con el sistema, se elige el material más antiguo para ser el primero en ser extraído. Esto asegura que los materiales no permanezcan demasiado tiempo en el almacén.

- **El sistema FEFO**

El sistema FEFO (First Expired, First Out) se utiliza para materiales perecederos, aplicando el principio de que el primero en expirar es el primero en salir. Se usa en almacenes especializados, como frigoríficos, y se complementa con el sistema FIFO y el criterio de fecha de vencimiento, extrayendo los productos según su fecha de vencimiento, especialmente cuando estas fechas son iguales.

B. Distribución.

a) Definición. Arada (2019) afirma que la distribución es un proceso clave, porque es donde el cliente ve el producto y establece un contacto directo con el personal de nuestra empresa. Los retrasos y roturas en este proceso son visibles para el cliente, por lo que la puntualidad y una buena distribución son esenciales para constituir una ventaja competitiva frente a la competencia.

Frederick (2015) describe la distribución como un proceso relacionado principalmente con el movimiento de materiales, generalmente productos terminados o piezas de servicio. Incluye todas las actividades relacionadas con la distribución física, así como la devolución de mercancía al fabricante. A menudo, se utilizan almacenes de campo para hacer más eficiente la gestión del inventario.

El proceso de distribución implica estructurar redes de comunicación que mantengan alerta sobre eventos disruptivos, disponibilidad de inventario y estado de entrega al cliente. Parte de la estrategia de este sistema es asegurar que los productos estén disponibles para el cliente con tiempos de entrega mínimos.

b) Gestión de almacenes. Villarroel y Rubio (2012) definen la gestión de almacenes como el proceso de recepción, almacenamiento y movimiento dentro del área del almacén de diferentes materiales, ya sea materia prima, productos semi-elaborados o productos terminados.

c) Almacenes. Flamarique (2017) describe los almacenes como recintos proyectados y construidos, a menudo adaptados para el almacenamiento, cuya planificación y los flujos que generan se ajustan a edificios o recintos diseñados para otras funciones. Muchas veces, el recinto se modifica según el material a almacenar, ya sea por su forma o por los requerimientos de conservación.

- **Fases del proceso de almacenamiento**

Según Villarroel y Rubio (2012), las fases del proceso de almacenamiento son los siguientes:

Recepción: Se lleva a cabo cuando los materiales llegan a las instalaciones del almacén y termina con la ubicación de estos en la zona de recepción para efectuar la verificación y control. Ferrín (2007) define la recepción como un conjunto de procedimientos destinados al reconocimiento e identificación de los productos que abastece un proveedor. Este acto le compete al almacén, que

debe contar con un área adecuada para esta función. En esta etapa inicial, se entrega al personal del almacén documentación importante, como facturas.

- **Personal de almacén**

Arenal (2022) señala que "el personal de almacén es el encargado de la expedición e ingreso de toda la mercadería, así como del resguardo correcto de la misma". Este personal debe contar con habilidades y conocimientos específicos, como manejo de programas informáticos de almacenamiento, sentido de confidencialidad, responsabilidad, habilidades comunicacionales, precisión visual y manual.

Verificación y control: Consiste en revisar cuantitativa y cualitativamente los bienes recibidos para asegurar que cumplen con las especificaciones solicitadas y las cantidades requeridas. Gaitán (2014) define la verificación como el conteo de materiales realizado en el almacén cada vez que hay una operación de entrada o salida de un producto, donde se comprueba que las cantidades detalladas, modelos y tallas estén correctos. Esto puede hacerse manualmente por los operarios o de forma autónoma mediante el sistema informático de gestión.

d) Internamiento. Es la actividad de ubicar físicamente los materiales en los lugares previamente asignados.

- **Almacenamiento**

Ferrín (2007) define el almacenamiento como la ubicación de los productos recibidos en el lugar que les corresponde, de acuerdo con su módulo de almacenaje. Es conveniente ordenar mediante la señalización de los pasillos para facilitar la gestión de los movimientos y conocer la ubicación de los productos cuando se realice una petición.

- **Custodia y mantenimiento**

Tiene como finalidad conservar los materiales almacenados en las mismas condiciones físicas, químicas, funcionales o administrativas en las que fueron ingresados, así como efectuar su limpieza y mantenimiento. Ferrín (2007) lo describe como la necesidad de mantener el almacén en condiciones apropiadas para evitar el deterioro de los productos y permitir la realización de inventarios de control.

e) **Programación.**

- **Definición**

Lozano (2002) define la programación como la planificación operativa de un recurso operativo específico con disponibilidad limitada, donde no se pueden realizar dos actividades simultáneamente, por lo que es necesario secuenciar las actividades. Esto incluye seleccionar actividades, planificarlas para su ejecución, agruparlas por categorías de importancia, asignar horas de inicio y finalización.

Catie (1981) explica que los eventos planteados deben racionalizar los recursos para su mejor ejecución, comenzando con la designación del responsable del evento y la coordinación de una actividad específica y forma de acción a seguir.

Palacios Cordón (2019) indica que, para realizar una programación efectiva, es necesario ser realista en cuanto al tipo de alumnado y al tiempo disponible. Por ello, la programación debe ajustarse a las características del módulo impartido, siempre con un margen de tiempo para ajustes y reajustes.

- **Capacitación**

Bermúdez (2023) considera que la capacitación es un factor importante para que todos los colaboradores y responsables de la organización contribuyan a la productividad, ya que busca constantemente la eficiencia.

Valencia Flores, Isaac Gordínez y Brito Vallina (2017) definen la capacitación como una actividad sistemática, planificada y permanente que tiene como finalidad preparar a los directivos, eliminando las diferencias de conocimiento mediante la transmisión de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias.

2.2.2 *Desempeño laboral*

2.2.2.1. Definiciones. Según Bautista y Cienfuegos (2020), el desempeño laboral compone una de las principales fuerzas de una empresa, siendo necesaria para la obtención de resultados razonables en el tiempo, todo esto, relacionado con las características de cada individuo como habilidades, cualidades y entendimiento que contribuye a hacer más competitiva a la organización.

Chiavenato (2007) define el desempeño laboral como el potencial de desarrollo futuro o la capacidad demostrada por una persona en determinado cargo, para tomar en cuenta el valor, la excelencia y las cualidades de una persona.

Por su parte, Borman et al. (2003) definen al desempeño laboral como el valor total previsto para la organización de los sucesos de comportamientos discretos que realiza un individuo durante un periodo de tiempo estándar.

Jalagat (2016) se refiere al resultado que una persona ha aportado a la organización en relación con el comportamiento que desarrolla y que la organización puede tomar como productivo o contraproducente.

2.2.2.2. Importancia. Lopez (2010) menciona la importancia del desempeño laboral y cómo este involucra muchos puntos claves dentro de una organización; detalla que hay diferentes aspectos en el mundo que están avanzando a pasos agigantados, tales como los adelantos tecnológicos, la globalización, crecimiento demográfico, mercado informal, esto hace que las empresas estén obligadas a replantear sus estrategias de producción y por defecto las formas de manejo de su personal, que sean más exigentes con sus colaboradores. Uno de los aspectos que están trabajando para ser más competitivos es procurar desarrollar productos y servicios de buena calidad, también tener muy claro concepto de calidad y que los colaboradores puedan aportar sus habilidades, conocimientos, destrezas para la mejora. Por eso, las empresas actuales adoptan la gestión humana, que buscan desarrollar en sus trabajadores un alto desempeño que garantice la realización de sus tareas con eficiencia.

Dessler y Varela (2011) manifiestan que la administración del desempeño laboral es un proceso donde aseguran que la fuerza laboral trabaje para alcanzar las metas organizacionales, donde el líder tiene definida las metas y tareas de los trabajadores, haciendo que desarrollen sus habilidades y capacidades, a lo cual evalúa de manera continua su comportamiento en base a las metas.

2.2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral. Los criterios para la variable desempeño laboral presentadas por Chiang et al. (2015) son tres: ambiente de trabajo, conocimiento del trabajo y calidad de trabajo.

A. Ambiente de trabajo.

- **Definiciones**

Farias et al. (2021) entiende como atmósfera en la cual un trabajador o colaborador desempeña sus actividades profesionales u operativas que de acuerdo a ellos nos permite alcanzar resultados esperados. En una organización, las personas pueden desempeñar roles iguales, pero son diferentes entre ellas, en lo que respecta a sus necesidades, deseos de responsabilidad o autoridad, habilidad o capacidad.

Según Chacón (2019), el ambiente de trabajo es el que está asociado a las condiciones que se viven dentro del entorno laboral. El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de la empresa. El ambiente laboral es uno de los elementos más importantes en el día a día de la empresa, sin embargo, las características que lo determinan son difíciles de precisar. Pueden ser de naturaleza tangible o intangible; se ha demostrado que influyen notoriamente en la productividad y en la vida privada de los empleados.

Forehand y Von (2016) definen un ambiente de trabajo "como un conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente permanentes en el tiempo y afectan el comportamiento de las personas en la organización".

- **Remuneración**

Según Empleo (2023), se le dice a todo ingreso que un trabajador recibe por parte de su empleador por sus servicios brindados, así como la disposición de su fuerza de trabajo. Es un elemento esencial del contrato de trabajo.

Para Chunga et al. (2022), es el pago total que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios, conocida más usualmente como sueldo o salario, a esto el empleado invierte trabajo, dedicación, conocimiento, habilidades y esfuerzo personal para recibir una retribución adecuada. De la misma manera, las organizaciones invierten en compensación para los trabajadores que contribuyen a está permitiendo el alcance de sus objetivos. Para el autor, existen los siguientes tres tipos de remuneraciones:

Monetaria. Es la más conocida, ya que hace referencia a la retribución en moneda que se acepta por una labor realizada, que mayormente se asume por carácter obligatoria por legislación.

Psicológica. Genera el bienestar íntegro del trabajador, el cual está ligado a ser reconocido y aceptado dentro de la organización. En muchos casos, la organización no da

este tipo de reconocimiento por no aumentar la soberbia en sus trabajadores, pero sin embargo dentro de las necesidades del ser humano es ser reconocido en su entorno social como laboral

Espiritual. Está vinculada a la contribución que hace la organización al promover trasciendan y aumenten su nivel de vida como en educación, profesionalización. Calidad de vida, oportunidades de recreación y desenvolvimiento. Para esto, es necesario la cultura del bienestar lo que requiera que las organizaciones entiendan que sus trabajadores son su principal capital.

- **Ergonomía**

Según Guillén (2023), estudia cómo acomodar la relación del ser humano con su entorno, es el conocimiento acerca de las habilidades humanas, sus limitaciones y características. El diseño de este consiste en la aplicación de conocimiento para diseño de herramientas, maquinas, tareas, sistemas, ambientes seguros, confortables de uso humano efectivo.

Para Cercado et al. (2021), es la ciencia que estudia las habilidades y limitaciones del ser humano, tiene como objetivo orientar al ser humano en cumplir sus actividades diarias de manera satisfactoria, asegurando su salud y bienestar físico aplicando los acondicionamientos en su puesto de trabajo.

B. Conocimiento del trabajo.

- **Definiciones**

Según Fletcher (2023), es la comprensión, entendimiento de un conjunto de responsabilidades específicas del trabajo, así como tener la capacidad de mantenerse a los cambios en las funciones laborales, considerado activo de recursos humanos de inmenso valor en el mercado.

Para Gómez et al. (2005), es una mezcla de valores, experiencia, información y saber que hacer; que servirá para la incorporación de nueva información y experiencias. Generalmente, en las organizaciones, no solo se le encuentran dentro de los documentos o almacenes de datos, sino también está en rutinas organizativas, procesos, prácticas y normas.

- **Capacidad de realización**

Según Peralta (2019), la capacidad de realización se refiere a la habilidad o aptitud de una persona para llevar a cabo acciones concretas y lograr resultados en diferentes áreas de su vida. Se relaciona con la capacidad de convertir ideas, metas o proyectos en acciones tangibles y concretas que conduzcan al logro de objetivos.

La capacidad de realización implica tener la motivación, la disciplina, la persistencia y las habilidades necesarias para llevar a cabo las tareas y los pasos necesarios para alcanzar un objetivo específico. También implica tener una mentalidad orientada a la acción y la capacidad de superar obstáculos y desafíos que puedan surgir en el camino.

Para Empresarial (2023), es importante destacar que la capacidad de realización puede variar de una persona a otra y también puede desarrollarse y fortalecerse a través del aprendizaje, la experiencia y la práctica. También puede estar influenciada por factores como la confianza en sí mismo, la autoestima y el entorno en el que se encuentra una persona.

- **Motivación**

Según Carillo et al. (2009), “es aquello que mueve o tiene eficacia o virtud para mover, en este sentido, es el motor de la conducta humana”. Cuando el interés por una actividad es despertado en el ser humano, incita a una acción de origen psicológico o fisiológico.

Para Llanga et al. (2019), es la razón o motivo que se obtiene para realizar algunas acciones con el fin de llegar a una meta, se le adjudica como el motor que posee todas las personas, propósitos que se tienen día a día.

Por su parte, Peña y Villón (2018) sostienen que la motivación es un elemento fundamental para el desarrollo de toda organización. Hoy motivar acertadamente a los empleados se ha convertido en una acción que permita que haya resultados positivo a fin de contribuir a la organización. En la actualidad, muchas organizaciones invierten grandes cantidades de dinero con el fin de aplicar estrategias que motiven al personal y realicen mayores esfuerzos con la intención de conquistar logros para la organización.

Un empleado, al sentirse motivado en el trabajo, logrará un mejor desempeño y desarrollar un sentido de pertenencia dentro de la organización.

2.3 Glosario de términos básicos

- **Gestión de inventarios:** Herramienta que permite a las organizaciones administrar y controlar sus productos correctamente estableciendo de forma clara políticas, métodos y procedimientos (Romero et al., 2021).
- **Almacén:** Espacio delimitado que puede ser abierto, al aire libre, o cubierto, sin paredes, con alguna pared o totalmente cerrado (Flamarique, 2017).
- **Retroalimentación:** Información que ayuda a determinar el éxito o fracaso de una acción o un sistema (Werther y Davis, 2000).
- **Satisfacción:** Cumplimiento de las necesidades humanas (Chiavenato, 2007).
- **Administración:** Coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas Robbins (2005).

- Inventario: Acumulación de materiales que posteriormente serán utilizados para satisfacer una demanda futura (Navarro, 1999).
- Influencia: Capacidad para inducir y modificar el comportamiento de las personas (Chiavenato, 2007).
- Eficacia: Completar las actividades para conseguir las metas de la organización; se define como “hacer las cosas correctas” (Robbins, 2005).
- Evaluación del desempeño: Herramienta útil para la toma de decisiones sobre el personal (Camejo, 2008).
- Flexibilidad de Horarios: Abolición de los conceptos rígidos sobre la hora de iniciar y la hora de terminar las labores diarias. En vez de ellos, se permite a los empleados trabajar a discreción, dentro de ciertos parámetros (Werther y Davis, 2000).
- Sistema: “Conjunto o unidad integrada por partes o actividades coordinadas entre sí” (Reyes, 1992).
- Técnicas: “Conjunto de saberes prácticos o procedimientos para obtener el resultado deseado” (Blas, 2014).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de investigación

Según Hernández et al. (2014), “los enfoques emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos en su esfuerzo por generar conocimiento. El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, utilizando la recolección de datos para probar hipótesis basadas en la medición numérica y el análisis estadístico. Su objetivo es establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

Para Gómez (2006), “el enfoque cuantitativo se basa en la recolección y el análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis previamente establecidas. Confía en la medición numérica, el conteo y el uso de estadísticas para intentar establecer con precisión patrones dentro de una población”.

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se recopiló y utilizó datos proporcionados por los trabajadores de Inkafarma, los mismos que posteriormente fueron analizados estadísticamente para dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

3.2 Diseño de investigación

Para Hernández et al. (2014), “el diseño de investigación se refiere al plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información requerida en una investigación y responder al planteamiento. El diseño puede ser experimental o no experimental”.

Según Díaz (2006), “el diseño no experimental es sistemático y empírico, donde las variables independientes no se pueden manipular, ya que el fenómeno que las implica ya ha ocurrido. Todas las deducciones realizadas a partir de estas variables se hacen sin que haya influencia del investigador sobre el objeto de estudio”.

En el presente estudio, el diseño es no experimental, ya que no se realizaron cambios en las variables ni se modificaron sus propiedades. El objetivo fue analizar las variables sin intervenir en el entorno. Además, la investigación es transeccional o transversal, dado que se llevó a cabo en un periodo específico.

Por su parte, Gómez (2006) sostiene que “el diseño de investigación transeccional o transversal recolecta datos en un único momento. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, como tomar una fotografía de un fenómeno en particular.”

3.3 Nivel de investigación

Según Reguera (2008), “dentro del proceso de investigación, se debe tomar la decisión del tipo de investigación que se pretende alcanzar. Los niveles pueden ser: exploratorio, descriptivo, correlacional, explicativo, experimental y predictivo. Descriptivo se describen las características de conjuntos homogéneos de fenómenos. Correlacional pretende ver cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí (o si no se relacionan).”

El estudio es de tipo descriptivo y correlacional. Descriptivo, porque se ha detallado conceptos y características del manejo de inventarios y de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma en estudio; lo que, a su vez, proporcionó información para llevar a cabo el estudio correlacional. También permitió ampliar los conocimientos existentes sobre el rubro y área; así mismo, se buscó ver la relación de una variable en otra.

Hernández et al. (2014) sostienen que “el diseño transeccional descriptivo indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos”.

Para Díaz (2006), “el diseño transversal descriptivo tienes objetivo indagar la incidencia que producen las variaciones de una o más variables. Aquí se miden las

características a estudiar con el fin de lograr una descripción de estas. Este tipo de investigación pueden realizar comparaciones entre grupos o subgrupos de personas”.

Según Hurtado y Toro (2007), “el diseño no experimental transeccional correlacional es el indicado cuando se busca establecer el grado de relación entre variables, pero sabiendo que dicha relación no es de causalidad; nos permite explorar hasta que punto las variaciones observadas entre las variables dependen unas de otras”.

3.4 Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica o pura, porque se originó en un marco teórico y busco ampliar la información.

Para Calderón Saldaña y Alzamora de los Godos Urcia (2010), la investigación básica o pura está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico científico, orientada al descubrimiento de principios y leyes (p. 44).

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

Para Hernández et al. (2014), la población o también llamada universo no es más que un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas características, mientras que la muestra es el subgrupo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativa de esta.

La población de la presente investigación está constituida por 233 trabajadores de las 36 farmacias Inkafarma ubicadas en la provincia de Arequipa. Entre los trabajadores, se encuentran técnicos farmacéuticos (TF), auxiliares de despacho y dermoconsultoras; como se muestra en (anexo 4).

3.5.2 Muestra

Según Rodríguez (2005), “la muestra censal o finita cuando se conoce cuantos elementos tiene la población donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”.

Para Cimec (2023), “el error muestral es la diferencia entre los estadísticos obtenidos de la muestra y los parámetros poblaciones que existen en la población y se produce por el hecho de utilizar una muestra en lugar de analizar a la población completa”.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{233 * 1,96 * 0,5 * 0,5}{0,01 * (233 - 1) + 1,96 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{223,7732}{0,9662}$$

$$n = 233,0$$

Donde:

- n=** Tamaño de muestra buscado.
- N=** Tamaño de población o universo (233).
- Z=** Parámetro estadístico que depende en N (1,96).
- e=** Error de estimación máximo aceptado (0,01).
- p=** Probabilidad de que ocurra el evento (0,5).
- q=** (1-p) = Probabilidad de que no ocurra (0,5).

3.6 Técnicas e instrumentos para recolección de datos

3.6.1 Técnicas

Encuesta. Para Martínez Coll (2006), es la “recopilación de testimonios, orales o escritos con el propósito de averiguar hechos, opiniones actitudes dirigido a grupo de individuos.”

Según Ortiz Uribe (2003), es el “método de investigación capaz de dar respuesta a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recolección de información sistemática, según el diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

3.6.2 Instrumentos

Se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario conformado por 30 preguntas. Para la variable 1 control de inventarios, se formularon 17 preguntas y una Escala de Likert de 5 puntuaciones 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre y 5=siempre. Las dimensiones planteadas son aprovisionamiento, distribución y programación

Para la variable 2 control de inventarios, se formularon 13 preguntas y una escala de Likert de 5 puntuaciones 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre y 5=siempre. Las dimensiones planteadas son ambiente de trabajo y conocimiento de trabajo.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014), “el cuestionario es un instrumento más utilizado para recolectar datos, conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”.

Para Gacía (2005), es un “instrumento muy popular como recurso de investigación, constituido por un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma

coherente tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresada en un lenguaje sencillo y comprensible”.

3.7 Métodos y técnicas de análisis de datos

Para tener un análisis eficiente de información, se optó por realizar un cuestionario virtual en el formato de Google Forms, esto a partir de que en los últimos años se está haciendo uso recurrente de las Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC) por la precisión y rapidez que conlleva.

Asimismo, esto permitió armar rápidamente una base de datos que posteriormente fueron procesados en el programa de recolección de datos EXCEL y SPSS respectivamente.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Validez y confiabilidad de los instrumentos

4.1.1 Validez de juicio de expertos

Para determinar la validación del cuestionario, fue sometido a juicio de expertos por tres profesionales. Se obtuvo una validación calificada con un promedio de 85 % favorable y aplicable (véase anexo 3).

En este proceso de validación del instrumento, se contó con la participación que se hace mención a continuación:

Felipe Yony Gómez Cáceres

Evelyn Priscila Fajardo Espinoza

Rubén Efraín Paredes Canazas

4.1.2 Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Según Cascaes et al. (2015), “el valor del coeficiente α debe ser alto para determinar la consistencia interna. No existe un valor mínimo definido para este coeficiente, sin embargo, la literatura (18,29,30) denota un valor mínimo aceptable de 0,70, en el intervalo entre 0 y 1, lo cual, valores debajo de 0 caracterizan una baja consistencia interna de la escala utilizada. Regularmente los valores preferenciales de alfa se sitúan entre 0,80 y 0,90 (19,25). El valor máximo esperado es de 0,90 y, por encima de este valor se considera que existe redundancia o duplicación, porque califica ítems con el mismo constructo de elemento, y deben ser eliminados”.

Tabla 2*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Nota. Corral (2008)**Tabla 3***Estadística de fiabilidad: Control de inventarios*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,838	17

Nota. SPSS**Tabla 4***Estadística de fiabilidad: Desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,845	13

Nota. SPSS**Interpretación**

Teniendo los resultados de la tablas 2 y 3, se observó que el coeficiente obtenido fue $\alpha=0,838$ y $0,845$ respectivamente. Esto significa que, cuando el coeficiente se acerque más a la unidad, mayor será la fiabilidad de los instrumentos; por tanto, se puede afirmar que las mediciones han sido estables y consistentes.

4.2 Análisis descriptivo

4.2.1 Control de inventario

Tabla 5

Nivel de la variable control de inventarios

	N	%
Nunca	15	0 %
Casi nunca	65	2 %
A veces	559	14 %
Casi siempre	1557	39 %
Siempre	1765	45 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 45 % señala que siempre los procedimientos son óptimos para adquirir mercadería para la empresa; mientras que el 39 % señala que casi siempre es así. Solo el 2 % dijo que casi nunca son óptimos los procedimientos.

Tabla 6

Nivel de la dimensión aprovisionamiento

	N	%
Nunca	3	0 %
Casi nunca	21	2 %
A veces	159	14 %
Casi siempre	473	41 %
Siempre	509	44 %

Nota. SPSS

Interpretación

El Top 2 box de 85 % (siempre y casi siempre) señala que las operaciones iniciales para la obtención de mercadería y las técnicas para su tratamiento están bajo control.

Tabla 7

Se monitorea mensual o semanalmente los productos que ingresan en almacén de la empresa.

	N	%
Nunca	0	0 %
Casi nunca	5	2 %
A veces	37	16 %
Casi siempre	104	45 %
Siempre	87	37 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 45 % de los encuestados señala que casi siempre se monitorea mensual o semanalmente los productos que ingresan en almacén de la empresa; mientras que el 37 % de encuestados indica que ello se realiza siempre. Solo el 2 % de encuestados dijo que casi nunca se realiza dicho monitoreo.

Tabla 8

Se tiene definido el stock mínimo y máximo de cada producto.

	N	%
Nunca	1	0 %
Casi nunca	6	3 %
A veces	27	12 %
Casi siempre	93	40 %
Siempre	106	45 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 45 % de los encuestados señala que siempre se define el stock mínimo y máximo de cada producto; mientras que el 40 % de encuestados indica que ello se realiza casi siempre. Solo el 3 % de encuestados dijo que casi nunca se tiene definido dicho stock.

Tabla 9

El conteo cíclico ayuda a minimizar errores de inventario.

	N	%
Nunca	0	0 %
Casi nunca	2	1 %
A veces	37	16 %
Casi siempre	98	42 %
Siempre	96	41 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 42 % de los encuestados señala que casi siempre realizan el conteo cíclico; mientras que el 41 % de encuestados señala que ello se realiza siempre. Solo el 1 % de encuestados dijo que casi nunca se realiza el conteo.

Tabla 10

El FEFO (el primero en expirar, es el primero en salir) y FIFO (el primer producto que ingresa es el primero en salir) ayuda en el control de los inventarios.

	N	%
Nunca	2	1 %
Casi nunca	4	2 %
A veces	24	10 %
Casi siempre	92	39 %
Siempre	111	48 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 48 % de los encuestados señalan que el FEFO y FIFO ayudan en el manejo de los inventarios; mientras que el 39 % de encuestados señala que casi siempre ayudan. Solo el 1 % de encuestados dijo que nunca ayuda en el manejo de inventarios.

Tabla 11

Es útil la clasificación ABC (administración de acuerdo a precio de venta).

	N	%
Nunca	0	0 %
Casi nunca	4	2 %
A veces	34	15 %
Casi siempre	86	37 %
Siempre	109	47 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 47 % de los encuestados señalan que siempre es útil la clasificación ABC (segmentación de productos de acuerdo a su inversión); mientras que el 37 % de encuestados señala que casi siempre es útil. Solo el 2 % de encuestados dijo que casi nunca es útil.

Tabla 12

Nivel de la dimensión distribución

	N	%
Nunca	6	0 %
Casi nunca	27	2 %
A veces	223	14 %
Casi siempre	652	40 %
Siempre	723	44 %

Nota. SPSS

Interpretación

El Top 2 box de 84 % (siempre y casi siempre) señala que los procesos de recepción, verificación, internamiento, custodia y mantenimiento son eficientes.

Tabla 13

Se utiliza adecuadamente el Sumarys (documento para la recepción y control de productos).

	N	%
Nunca	0	0 %
Casi nunca	4	2 %
A veces	29	12 %
Casi siempre	93	40 %
Siempre	107	46 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 46 % de los encuestados señala que siempre utilizan adecuadamente el Sumarys para la recepción y control de productos; mientras que el 40 % de encuestados señala que ello se realiza casi siempre. Solo el 2 % de encuestados dijo que casi nunca se realiza adecuadamente dicho procedimiento.

Tabla 14

Durante la recepción de los productos se revisa las fechas de vencimiento).

	N	%
Nunca	1	0 %
Casi nunca	6	3 %
A veces	30	13 %
Casi siempre	89	38 %
Siempre	107	46 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 46 % de los encuestados señala que siempre se revisa fechas de vencimiento; mientras que el 38 % de encuestados señala que ello se realiza casi siempre. Solo el 3 % de encuestados dijo que casi nunca se realiza dicha revisión.

Tabla 15

Se cuenta con el personal adecuado para la verificación de productos en el control de inventarios.

	N	%
Nunca	1	0 %
Casi nunca	5	2 %
A veces	42	18 %
Casi siempre	87	37 %
Siempre	98	42 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 42 % de los encuestados señala que siempre cuenta con el personal adecuado para la verificación de productos en el control de inventarios; mientras que el 37 % de encuestados señala que ello se da casi siempre. Solo el 2 % de encuestados dijo que casi nunca se cuenta con esto.

Tabla 16

El personal utiliza el manual de procesos para control de inventarios de la empresa.

	N	%
Nunca	2	1 %
Casi nunca	4	2 %
A veces	32	14 %
Casi siempre	94	40 %
Siempre	101	43 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 43 % de los encuestados señala que siempre utiliza el manual de procesos para control de inventarios de la empresa; mientras que el 40 % de encuestados señala que ello lo utilizan casi siempre. Solo el 1 % de encuestados dijo que nunca utilizaron el manual de procesos.

Tabla 17

En las verificaciones mensuales, el inventario del sistema es igual al inventario físico.

	N	%
Nunca	0	0 %
Casi nunca	3	1 %
A veces	31	13 %
Casi siempre	95	41 %
Siempre	104	45 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 45 % de los encuestados señala que siempre en las verificaciones mensuales el inventario del sistema es igual al inventario físico; mientras que el 41 % de encuestados señala que ello coincide casi siempre. Solo el 1 % de encuestados dijo que casi nunca coincide esto.

Tabla 18

Los productos recibidos se clasifican y se ubican en las áreas respectivas del almacén.

	N	%
Nunca	0	0 %
Casi nunca	4	2 %
A veces	32	14 %
Casi siempre	103	44 %
Siempre	94	40 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 44 % de los encuestados señala que casi siempre se clasifica y se ubica en el área respectiva del almacén; mientras que el 40 % de encuestados señala que ello se realiza siempre. Solo el 2 % de encuestados dijo que casi nunca se realiza dicha clasificación.

Tabla 19

La codificación de productos en el almacén ayuda al control del inventario.

	N	%
Nunca	2	1 %
Casi nunca	1	0 %
A veces	27	12 %
Casi siempre	91	39 %
Siempre	112	48 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 48 % de los encuestados señala que siempre la codificación de productos en el almacén ayuda al control del inventario; mientras que el 39 % de encuestados señala que la codificación ayuda casi siempre. Solo el 2 % de encuestados indico que nunca.

Tabla 20

Nivel de la dimensión programación

	N	%
Nunca	6	1 %
Casi nunca	17	1 %
A veces	177	15 %
Casi siempre	432	37 %
Siempre	533	46 %

Nota. SPSS

Interpretación

El Top 2 box de 83 % (siempre y casi siempre) señala que se planifican actividades que potencian al personal respecto al control de inventarios.

Tabla 21

La empresa realiza capacitaciones para lograr un óptimo control de inventarios.

	N	%
Nunca	1	0 %
Casi nunca	6	3 %
A veces	41	18 %
Casi siempre	94	40 %
Siempre	91	39 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 40 % de los encuestados señala que casi siempre la empresa realiza capacitaciones para lograr un óptimo control de inventarios; mientras que el 39 % de encuestados señala que la capacitación lo realiza siempre. Solo el 3 % de encuestados dijo que casi nunca realiza dicha capacitación.

Tabla 22

Se cuenta con los recursos necesarios para realizar el control de inventarios.

	N	%
Nunca	1	0 %
Casi nunca	4	2 %
A veces	39	17 %
Casi siempre	86	37 %
Siempre	103	44 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 44 % de los encuestados señala que siempre en el almacén se cuenta con los recursos necesarios para realizar el control de inventarios; mientras que el 37 % de encuestados señala que se cuenta con ello casi siempre. Solo el 2 % de encuestados dijo que casi nunca se cuenta con dichos recursos.

Tabla 23

Se realizan evaluaciones del proceso de control de inventarios al personal de almacén.

	N	%
Nunca	2	1 %
Casi nunca	2	1 %
A veces	38	16 %
Casi siempre	92	39 %
Siempre	99	42 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 42 % de los encuestados señala que siempre se realizan evaluaciones del proceso de control de inventarios al personal de almacén; mientras que el 39 % de encuestados señala que las evaluaciones se realizan casi siempre. Solo el 1 % de encuestados dijo que nunca se realiza dichas evaluaciones.

Tabla 24

Las capacitaciones son brindadas por personal especializado.

	N	%
Nunca	0	0 %
Casi nunca	2	1 %
A veces	30	13 %
Casi siempre	83	36 %
Siempre	118	51 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 51 % de los encuestados señala que siempre las capacitaciones son brindadas por personal especializado; mientras que el 36 % de encuestados señala que ello sucede casi siempre. Solo el 1 % de encuestados dijo que casi nunca son brindadas por personal especializado.

Tabla 25*Considera que la capacitación a los trabajadores es importante.*

	N	%
Nunca	2	1 %
Casi nunca	3	1 %
A veces	29	12 %
Casi siempre	77	33 %
Siempre	122	52 %

Nota. SPSS**Interpretación**

El 52 % de los encuestados señala que siempre considera que la capacitación a los trabajadores es importante; mientras que el 33 % de encuestados señala que ello casi siempre es importante. Solo el 1 % de encuestados dijo que nunca es importante dicha capacitación.

4.2.2 Desempeño laboral**Tabla 26***Nivel de la variable desempeño laboral*

	N	%
Nunca	14	0 %
Casi nunca	34	1 %
A veces	421	14 %
Casi siempre	1127	37 %
Siempre	1433	47 %

Nota. SPSS**Interpretación**

El 47 % señala que siempre cuentan con personal con capacidad de desarrollar las diferentes actividades; mientras que el 37 % señala que casi siempre es así. Solo el 1 % dijo que casi nunca se cuentan con personal con capacidad de desarrollo.

Tabla 27*Nivel de la dimensión ambiente de trabajo*

	N	%
Nunca	8	1 %
Casi nunca	17	1 %
A veces	180	15 %
Casi siempre	379	33 %
Siempre	581	50 %

Nota. SPSS**Interpretación**

El Top 2 box de 83 % (siempre y casi siempre) señala que las condiciones donde desarrollan su trabajo son cómodas conjuntamente con su pago y la relación que busca con su entorno.

Tabla 28*Los incentivos a los empleados por parte de la empresa fortalecen el desempeño laboral.*

	N	%
Nunca	5	2 %
Casi nunca	0	0 %
A veces	46	20 %
Casi siempre	60	26 %
Siempre	122	52 %

Nota. SPSS**Interpretación**

El 52 % de los encuestados señala que siempre los incentivos a los empleados por parte de la empresa fortalece el desempeño laboral; mientras que el 26 % de encuestados señala que fortalece casi siempre. Solo el 2 % de encuestados dijo que nunca los incentivos fortalecen el desempeño.

Tabla 29

Están de acuerdo con las medidas económicas que toma la empresa respecto al control de inventarios.

	N	%
Nunca	0	0 %
Casi nunca	9	4 %
A veces	31	13 %
Casi siempre	67	29 %
Siempre	126	54 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 54 % de los encuestados señala que siempre está de acuerdo con las medidas económicas que toma la empresa respecto al control de inventarios; mientras que el 29 % de encuestados señala que casi siempre está de acuerdo. Solo el 4 % de encuestados dijo que casi nunca están de acuerdo con dicha medida.

Tabla 30

El trabajo que realizan está bien remunerado.

	N	%
Nunca	1	0 %
Casi nunca	4	2 %
A veces	41	18 %
Casi siempre	76	33 %
Siempre	111	48 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 48 % de los encuestados señala que el trabajo que realiza está siempre bien remunerado; mientras que el 33 % señala que casi siempre está bien remunerado. Solo el 2 % de encuestados dijo que casi nunca creen estar bien remunerados.

Tabla 31

Es motivo de preocupación el aprovechamiento de los recursos de la empresa.

	N	%
Nunca	1	0 %
Casi nunca	1	0 %
A veces	27	12 %
Casi siempre	88	38 %
Siempre	116	50 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 50 % de los encuestados señala que siempre es motivo de preocupación el aprovechamiento de los recursos de la empresa; mientras que el 38 % de encuestados señala que ello sucede casi siempre. Solo el 12 % de encuestados dijo que a veces es motivo de preocupación.

Tabla 32

El personal se siente a gusto con las funciones que desempeña dentro de la empresa.

	N	%
Nunca	1	0 %
Casi nunca	3	1 %
A veces	35	15 %
Casi siempre	88	38 %
Siempre	106	45 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 45% de los encuestados señala que siempre se siente a gusto con las funciones que desempeña dentro de la empresa; mientras que el 38 % de encuestados señala que casi siempre se siente a gusto con sus funciones. Solo el 1 % de encuestados dijo que casi nunca se siente a gusto con sus funciones.

Tabla 33*Nivel de la dimensión conocimiento de trabajo*

	N	%
Nunca	6	0 %
Casi nunca	17	1 %
A veces	241	13 %
Casi siempre	748	40 %
Siempre	852	46 %

Nota. SPSS**Interpretación**

El Top 2 box de 86 % (siempre y casi siempre) señala posee el entendimiento de responsabilidad dentro de la empresa realizándolas con habilidad y destreza persiguiendo un propósito.

Tabla 34*El personal se siente motivado para lograr diversos resultados en la empresa.*

	N	%
Nunca	2	1 %
Casi nunca	5	2 %
A veces	25	11 %
Casi siempre	94	40 %
Siempre	107	46 %

Nota. SPSS**Interpretación**

El 46 % de los encuestados señala que siempre se siente motivado para lograr los diversos resultados; mientras que el 40 % de encuestados señala que casi siempre está motivado. Solo el 1 % de encuestados dijo que nunca se siente motivado.

Tabla 35*El personal siente que su trabajo le toma demasiado tiempo.*

	N	%
Nunca	1	0 %
Casi nunca	1	0 %
A veces	25	11 %
Casi siempre	95	41 %
Siempre	111	48 %

Nota. SPSS**Interpretación**

El 48 % de los encuestados señala que siempre siente que su trabajo le toma demasiado tiempo; mientras que el 41 % de encuestados señala que casi siempre le toma demasiado tiempo. Y el 11 % de encuestados dijo que a veces le toma demasiado tiempo.

Tabla 36*El personal se siente motivado para realizar sus actividades.*

	N	%
Nunca	1	0 %
Casi siempre	0	0 %
A veces	36	15 %
Casi siempre	97	42 %
Siempre	99	42 %

Nota. SPSS**Interpretación**

El 42 % de los encuestados señala que casi siempre y siempre se siente motivado para realizar sus actividades; mientras que el 15 % de encuestados señala que a veces suele sentirse motivado.

Tabla 37*Existe un buen ambiente laboral en la empresa.*

	N	%
Nunca	0	0 %
Casi nunca	2	1 %
A veces	47	20 %
Casi siempre	72	31 %
Siempre	112	48 %

Nota. SPSS**Interpretación**

El 48 % de los encuestados señala que siempre existe un buen ambiente laboral en la empresa; mientras que el 31 % de encuestados señala que casi siempre hay buen ambiente laboral. Solo el 1 % de encuestados dijo que casi nunca existe un buen ambiente.

Tabla 38*Planifican y organizan el trabajo para lograr los objetivos.*

	N	%
Nunca	1	0 %
Casi nunca	2	1 %
A veces	17	7 %
Casi siempre	107	46 %
Siempre	106	45 %

Nota. SPSS**Interpretación**

El 46 % de los encuestados señala que casi siempre se planifica y organiza el trabajo para lograr los objetivos; mientras que el 45 % de encuestados señala que ello lo realiza siempre. Solo el 1 % de encuestados dijo que casi nunca realiza dicha planificación y organización.

Tabla 39

La planificación laboral es óptima frente al control de inventarios.

	N	%
Nunca	0	0 %
Casi nunca	2	1 %
A veces	30	13 %
Casi siempre	87	37 %
Siempre	114	49 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 49 % de los encuestados señala que siempre la planificación laboral es óptima frente al control de inventarios; mientras que el 37 % de encuestados señala que casi siempre es óptimo. Solo el 1 % de encuestados dijo que casi nunca la planificación es óptima.

Tabla 40

El personal planifica su trabajo de manera que pueden hacerlo en tiempo y forma.

	N	%
Nunca	0	0 %
Casi nunca	0	0 %
A veces	21	9 %
Casi siempre	108	46 %
Siempre	104	45 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 46 % de los encuestados señala que casi siempre planifica su trabajo de manera tal que puede hacerlo en tiempo y forma; mientras que el 45 % de encuestados señala que siempre planifica ello. Y el 9 % de encuestados dijo que a veces realiza dicha planificación.

Tabla 41

El personal considera adecuado los recursos destinados para el control de inventario.

	N	%
Nunca	1	0 %
Casi nunca	5	2 %
A veces	40	17 %
Casi siempre	88	38 %
Siempre	99	42 %

Nota. SPSS

Interpretación

El 42 % de los encuestados señala que siempre considera adecuado los recursos destinados para el control de inventarios, mientras que el 38 % de encuestados lo considera así casi siempre. Solo el 2 % de encuestados dijo que casi nunca considera adecuado.

4.3 Prueba de normalidad

4.3.1 Prueba de normalidad: Control de inventarios

a) Planteamiento de hipótesis

Ho: Los datos de la variable control de inventarios tiene una distribución normal.

H1: Los datos de la variable control de inventarios no tiene una distribución normal.

b) Nivel de significancia

Nivel de significancia: 5 % (0,05).

c) Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 42*Normalidad de la variable control de inventarios*

		Kolmogorov-Smirnov^a	
		Estadístico	gl
Control	de	0,099	233
Inventarios			Sig. 0,000

*Nota. SPSS***d) Lectura del p-valor**

“P (Sig.) < 0,05”: “Rechazar la Ho”

“P (Sig.) > 0,05”: “No Rechazar la Ho”

P= 0,00; $\alpha = 0,05 \rightarrow p < 0,05$ por lo tanto se rechaza la Ho.

e) Interpretación

La cantidad de mis datos es mayor a 50; por tanto, se procede a utilizar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnoy, donde, para la variable control de inventarios el valor de significancia (0,0), el cual es menor a 0,05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, los datos de la variable control de inventarios no tiene una distribución normal; entonces, se aplica la estadística no paramétrica.

4.3.2 Prueba de normalidad: Desempeño laboral**a) Planteamiento de hipótesis**

Ho: Los datos de la variable desempeño laboral tiene una distribución normal.

H1: Los datos de la variable desempeño laboral no tiene una distribución normal.

b) Nivel de significancia

Nivel de significancia: 5 % (0,05).

c) Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 43*Normalidad de la variable Desempeño laboral*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	0,115	233	0,000

Nota. SPSS**d) Lectura del p-valor**

“P (Sig.) < 0,05”: “Rechazar la Ho”.

“P (Sig.) > 0,05”: “No Rechazar la Ho”.

$P = 0,00$; $\alpha = 0,05 \rightarrow p < 0,05$; por lo tanto, se rechaza la Ho.

e) Interpretación

La cantidad de mis datos es mayor a 50; por tanto, se procede a utilizar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, donde, para la variable desempeño laboral el valor de significancia (0,0) obtenido es menor a 0,05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, los datos de la variable desempeño laboral no tiene una distribución normal, entonces se aplica la estadística no paramétrica.

4.4 Comprobación de hipótesis**Tabla 44***Escala de medida de correlación*

Escala de (P)	Interpretación
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

Nota. Bisquerra Alzina (2004)

4.4.1 Comprobación de la hipótesis general

a) Formulación de la hipótesis estadística

Ho: El control de inventarios no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.

H1: El control de inventarios se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.

b) Nivel de significancia

Nivel de significancia: 5 % (0,05)

Tabla 45

Prueba de correlación de control de inventarios y desempeño laboral

				Control inventarios	de Desempeño laboral
Rho Spearman	de Control inventarios	de	Coefficiente de correlación	1,000	,739**
			Sig. (bilateral)		0,000
	Desempeño laboral		Coefficiente de correlación	,739**	1,000
			Sig. (bilateral)	0,000	

Nota. SPSS

c) Lectura del p-valor

“P (Sig.) < 0,05”: “Rechazar la Ho”.

“P (Sig.) > 0,05”: “No Rechazar la Ho”.

P= 0,00; $\alpha = 0,05 \rightarrow p < 0,05$; por lo tanto, se rechaza la Ho.

d) Interpretación

Los resultados $P=0,739$ y $p=0 < 0,05$ muestran una correlación positiva alta entre el control de inventarios y desempeño laboral. Por lo tanto, hay evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna: “El control de inventarios se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023”.

4.4.2 Comprobación de la hipótesis específica 1

a) Formulación de la hipótesis estadística

Ho: El ambiente de trabajo no se relaciona significativamente con el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.

H1: El ambiente de trabajo se relaciona significativamente con el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.

b) Nivel de significancia

Nivel de significancia: 5 % (0,05)

c) Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 46

Prueba de correlación de ambiente de trabajo y control de inventarios

				Ambiente de trabajo	de Control de inventarios
Rho	de Ambiente	de	Coefficiente	de	
Spearman	trabajo		correlación	1,000	,658**
			Sig. (bilateral)		0,000
	Control	de	Coefficiente	de	
	inventarios		correlación	,658**	1,000
			Sig. (bilateral)	0,000	

Nota.: SPSS

d) Lectura del p-valor

“P (Sig.) < 0,05”: “Rechazar la Ho”.

“P (Sig.) > 0,05”: “No Rechazar la Ho”.

$P = 0,00; \alpha = 0,05 \rightarrow p < 0,05$; por lo tanto, se rechaza la Ho.

e) Interpretación

Los resultados $P=0,658$ y $p=0 < 0,05$ muestran una correlación moderada entre el ambiente de trabajo y el desempeño laboral. Por lo tanto, hay evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna: “El ambiente de trabajo se relaciona significativamente con el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023”.

4.4.3 Comprobación de la hipótesis específica 2**a) Formulación de la hipótesis estadística**

Ho: El conocimiento del trabajo no se relaciona significativamente con el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.

H1: El conocimiento del trabajo se relaciona significativamente con el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.

b) Nivel de significancia

Nivel de significancia: 5 % (0,05)

c) Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 47

Prueba de correlación de conocimiento de trabajo y control de inventarios

			Conocimiento de trabajo	Control de inventarios
Rho Spearman	de Conocimiento de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,678**
		Sig. (bilateral)		0,000
	Control de inventarios	Coefficiente de correlación	,678**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	

Nota. SPSS

d) Lectura del p-valor

“P (Sig.) < 0,05”: “Rechazar la Ho”.

“P (Sig.) > 0,05”: “No Rechazar la Ho”.

$P = 0,00; \alpha = 0,05 \rightarrow p < 0,05$; por lo tanto, se rechaza la Ho.

e) Interpretación

Los resultados $P=0,678$ y $p=0 < 0,05$ muestran una correlación moderada entre el conocimiento de trabajo y el desempeño laboral. Por lo tanto, hay evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna: “El conocimiento del trabajo se relaciona significativamente con el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023”.

4.4.4 Comprobación de la hipótesis específica 3

a) Formulación de la hipótesis estadística

Ho: El aprovisionamiento no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.

H1: El aprovisionamiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.

b) Nivel de significancia

Nivel de significancia: 5 % (0,05)

c) Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 48

Prueba de correlación de aprovisionamiento y desempeño laboral

				Aprovisionamiento	Desempeño laboral
Rho Spearman	de Aprovisionamiento	Coeficiente de correlación	de	1,000	,568**
		Sig. (bilateral)			0,000
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de	,568**	1,000
		Sig. (bilateral)		0,000	

Nota. SPSS

d) Lectura del p-valor

“P (Sig.) < 0,05”: “Rechazar la Ho”.

“P (Sig.) > 0,05”: “No Rechazar la Ho”.

$P = 0,00; \alpha = 0,05 \rightarrow p < 0,05$; por lo tanto, se rechaza la Ho.

e) Interpretación

Los resultados $P=0,568$ y $p=0 < 0,05$ muestran una correlación moderada entre el aprovisionamiento y el desempeño laboral. Por lo tanto, hay evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna: “El aprovisionamiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.”.

4.4.5 Comprobación de la hipótesis específica 4

a) Formulación de la hipótesis estadística

Ho: La distribución no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.

H1: La distribución se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.

b) Nivel de significancia

Nivel de significancia: 5 % (0,05)

c) Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 49

Prueba de correlación de distribución y desempeño laboral

		Distribución	Desempeño laboral
Rho Spearman	de Distribución	Coficiente de correlación de 1,000	,638**
		Sig. (bilateral)	0,000
	Desempeño laboral	Coficiente de correlación de ,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000

Nota.: SPSS

d) Lectura del p-valor

“P (Sig.) < 0,05”: “Rechazar la Ho”.

“P (Sig.) > 0,05”: “No Rechazar la Ho”.

P= 0,00; $\alpha = 0,05 \rightarrow p < 0,05$; por lo tanto, se rechaza la Ho.

e) Interpretación

Los resultados P=0,638 y p=0 < 0,05 muestran una correlación moderada entre la distribución y el desempeño laboral. Por lo tanto, hay evidencia suficiente para aceptar la

hipótesis alterna: “La distribución se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023”.

4.4.6 Comprobación de la hipótesis específica 5

a) Formulación de la hipótesis estadística

Ho: La programación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.

H1: La programación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023.

b) Nivel de significancia

Nivel de significancia: 5 % (0,05)

c) Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 50

Prueba de correlación de programación y desempeño laboral

		Programación		Desempeño laboral
Rho Spearman	de Programación	Coefficiente de correlación	de 1,000	,627**
		Sig. (bilateral)		0,000
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	de ,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	

Nota.: SPSS

d) Lectura del p-valor

“P (Sig.) < 0,05”: “Rechazar la Ho”.

“P (Sig.) > 0,05”: “No Rechazar la Ho”.

$P = 0,00$; $\alpha = 0,05 \rightarrow p < 0,05$; por lo tanto se rechaza la Ho.

e) Interpretación

Los resultados $P=0,627$ y $p=0 < 0,05$ muestran una correlación moderada entre programación y el desempeño laboral. Por lo tanto, hay evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna: “La programación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023”.

4.5 Discusión

La presente investigación titulada *El control de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023* fue realizada, debido a que el control de inventarios se ha visto afectado por diversos factores y de la importancia que tiene el desempeño laboral para el desarrollo de las actividades dentro de las farmacias.

Respecto al estudio descriptivo, se encontró que se tiene un aceptable proceso de procedimientos óptimos para adquirir mercadería, porque se obtuvo con respecto a la variable control de inventarios la calificación de siempre (45 %), casi siempre (39 %), a veces (14 %) y casi nunca (2 %). Estos resultados distan de los logrados por Cutire Quispe (2017-2021), quien concluyó establecer mejoras para la variable control de inventarios que estableció un nivel regular (46,2 %), seguido de un nivel malo (26,9 %) y un nivel bueno (26,9 %). Asimismo, se obtuvo que se cuenta con personal con capacidad de desarrollar las diferentes actividades, esto con respecto a la variable desempeño laboral obteniendo la calificación de siempre (47 %), casi siempre (37 %), a veces (14 %) y casi nunca (1 %); mientras que Lopinta Checco (2021) concluye percibir bajos niveles en

temas de desempeño laboral en la empresa, con una calificación en bajo (60 %), medio (26,7 %) y alto (13,3 %).

En la investigación, para la hipótesis general, se encontró que el control de inventarios se relaciona altamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la provincia de Arequipa, 2023, obteniendo un coeficiente de correlación de ,739 y un p valor de ,00 menor al valor al nivel de significancia 0,05. Estos resultados guardan relación con Ayala (2022), quien concluye que existe una relación media positiva entre las variables gestión de inventarios y el desempeño laboral obteniendo un coeficiente de relación de ,564. Estos datos son similares a Hurtado (2022), quien concluye que existe una relación positiva moderada entre la gestión de inventarios y el desempeño laboral con un coeficiente de relación de ,504 y un p valor de ,00, menor al valor al nivel de significancia 0,05.

Como primera hipótesis específica, se encontró que el aprovisionamiento se relaciona moderadamente con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de ,568 y un p valor de ,00, menor al valor al nivel de significancia 0,05. Estos resultados guardan relación con LLamccaya (2016), quien concluyó que el aprovisionamiento se relaciona moderadamente con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 465 y un p valor de 0,049, menor al valor al nivel de significancia 0,05.

Como tercera hipótesis específica, se encontró que la programación se relaciona moderadamente con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de ,627 y un p valor de ,00, menor al valor al nivel de significancia 0,05. Estos resultados guardan relación con Dávila Olano (2022), quien concluyó que hay una asociación estrecha entre la capacitación y desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de ,532 y un p valor de ,00, menor al valor al nivel de significancia 0,05.

CONCLUSIONES

- Primera.** El control de inventario se relaciona con el desempeño laboral en un 73 %; asimismo, se tuvo un valor p valor de 0,00 (p valor menor a 0,05); por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, existe relación positiva alta.
- Segunda.** El aprovisionamiento se relaciona con el desempeño laboral en un 56 %; asimismo, se tuvo un valor p valor de 0,00 (p valor menor a 0,05); por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, existe relación positiva moderada; del mismo modo, el nivel de aprovisionamiento señala que las operaciones iniciales para la obtención de mercadería y las técnicas para su tratamiento están bajo control con un 44 %.
- Tercera.** La distribución se relaciona con el desempeño laboral en un 63 %; asimismo, se tuvo un valor p valor de 0,00 (p valor menor a 0,05); por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, existe relación positiva moderada; del mismo modo, el nivel de distribución señala que los procesos de recepción, verificación, internamiento, custodia y mantenimiento son eficientes con un 44 %.
- Cuarta.** La programación se relaciona con el desempeño laboral en un 62 %; asimismo, se tuvo un valor p valor de 0,00 (p valor menor a 0,05); por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, existe relación positiva moderada; del mismo modo, el nivel de programación señala que se planifican actividades que potencian al personal respecto al control de inventarios con un 46 %.
- Quinta.** El ambiente de trabajo se relaciona con el control de inventarios en un 65 %; asimismo, se tuvo un valor p valor de 0,00 (p valor menor a 0,05); por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, existe relación positiva moderada; del mismo modo, el nivel de ambiente de trabajo señala que las condiciones donde desarrollan su trabajo son cómodas conjuntamente con su pago y la relación que busca con su entorno con un 50 %.

Sexta. El conocimiento del trabajo se relaciona con el control de inventarios en un 67 %; asimismo, se tuvo un valor p valor de 0,00 (p valor menor a 0,05); por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, existe relación positiva moderada; del mismo modo, el nivel de conocimiento de trabajo señala que posee el entendimiento de responsabilidad dentro de la empresa realizándolas con habilidad y destreza persiguiendo un propósito con un 46 %.

RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda la realización de investigaciones vinculadas al control de inventarios en el desempeño laboral, dado que ha quedado demostrado que es aplicable y genera resultados favorables en las organizaciones respecto al cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Segunda.** A los directores técnicos de cada farmacia, realizar controles más seguidos a los productos que ingresan al almacén, mediante la selección aleatoria de bandeja, también poder mejorar en cada uno de sus equipos de trabajo la empleabilidad de las técnicas de administración de inventarios (FIFO, FEFO, clasificación ABC).
- Tercera.** Fomentar entre los técnicos de cada local mediante charlas impartidas por cada químico farmacéutico los beneficios del buen internamiento de productos al almacén; de igual forma, mejorar en el proceso de recepción, verificación y control, internamiento, custodia y mantenimiento.
- Cuarta.** A los jefes de venta, programar charlas mensuales respecto al adecuada ejecución de control de inventarios para conocimiento de todo el personal; asimismo, a los directores técnicos, facilitar a todo el personal de botica los implementos necesarios para un mejor desarrollo del control de inventarios.
- Quinta.** A los directores técnicos, fortalecer las relaciones con los representantes de laboratorios. Esto con el fin de mejorar los incentivos a los técnicos de farmacia, asimismo, fomentar la venta de productos de dichos laboratorios.
- Sexta.** Para que haya una mejor demostración de capacidades por parte de los trabajadores de boticas, programar retroalimentación respecto al control de inventarios de cada botica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akinlabi, B. (2021). *Efecto de las prácticas de gestión de inventarios en el desempeño operativo de las empresas de molienda de harina en Nigeria*. Nigeria.
- Arada Juárez, M. (2019). *Optimización de la cadena logística*. España: Paraninfo.
- Arenal Laza, C. (2022). *Gestión del equipo de trabajo del almacén*. Rioja: Tutor Formación.
- Ayala Rumiche, M. (2022). *Gestión de inventarios y desempeño laboral en el área de almacén de productos terminados, Papelera Reyes S. A. C., Callao 2022*. Lima.
- Ballesteros, E. (03 de marzo de 2023). Obtenido de <https://www.stratesys-ts.com/es/los-retos-la-cadena-suministro-distribucion-farmaceutica-contexto-geopolitico-tecnologico-actual-futuro/>
- Bautista Cuello, R. y Cienfuegos Fructus, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Bermúdez Carrillo, L. (2023). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *Intersedes*, 1-25.
- Bisquerra Alzina, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. La Muralla.
- Blas Jiménez, P. (2014). *Diccionario de administración y finanzas*. Palibrio.
- Borman , W., Ilegen, D. y Kliomoski, R. (2003). *Handbook of psychology vol. 12*. Canada: John Wiley and Sons.
- Bravo Villcas, N. y Diaz Goicochea, J. (2021). *El control interno del sistema de inventarios en el area de almacen de la empresa El Pueblo - San Juan de Lurigancho*. Lima: Universidad María Auxiliadora.

- Bravo, J. (2013). *Gestión de procesos (valorando la práctica)*. Chile: Evolución S.A.
Obtenido de <https://issuu.com/davinther/docs/gestion-de-procesosjuan-bravo-carrasco>
- Cabrera, J. (2009). *¿Por qué es importante la capacitación?* El cid editor.
- Calderón Saldaña, J. y Alzamora de los Godos Urcia, L. (2010). *Metodología de la investigación científica en Postgrado*. Lulu.com.
- Camejo, A. (2008). El modelo de gestión por competencias y la evaluación del desempeño en la gerencia de recursos humanos. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, 99-101.
- Cantu. (2008). *Contabilidad financiera*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/e23f70cdbc8ebb07228b167f869c522d.pdf>
- Cañedo Fernández, M. (2015). *Programación de la producción en industrias de proceso*. Editorial Elearning.
- Carillo, M., Padilla, J., Rosero, T. y Villagómez, M. (2009). La motivación y aprendizaje. *Alteridad*, 20-32.
- Cascaes da Silva, F., Valdivia Arancibia, A., Grazielle Bento, G., Silva Castro, T. y Soleman Hernandez, S. (2015). Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: el uso del coeficiente alfa. *Scielo Perú*, 129-138.
- Catie. (1981). *Capacitación enfoque procedimiento programación*. Costa Rica: Bib. Orton IICA.
- Cercado Bajaña, M., Chinga Carreño, G. y Soledispa Rodríguez, X. (2021). Riesgos ergonómicos asociados al puesto de trabajo del personal administrativo. *Revista publicando*, 69-81.

- Chacon V. (2019). *Análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante el sabor paista de la ciudad de armenia*. Colombia: Universidad de Asturias. Obtenido de http://uniasturias.edu.co/SUMMA/tesis/TG_03_Monograf%C3%ADa_G3_Enero2019.pdf
- Chiang Vega, M. y San Martín Neira, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y trabajo*, 159-165.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: McGrawHill.
- Chunga Luzardo, R., Arteaga Lino, C. y Delgado Vera, E. (2022). Remuneración salarial y su incidencia en la calidad de vida de la zona urbana de Cantón Jipijapa. *Ciencias económicas y empresariales* , 384-402.
- Cimec.com. (diciembre de 2023). *Cimnc.com*. Obtenido de Consultoría estratégica de investigación de mercados: <https://www.cimec.es/error-muestral-que-es-caracteristicas-tipos/>
- Cintha Lorena Escobedo Garcia, M. M. (2020). *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos. agentes de carga marítimo internacional, 2019*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Citelly, R. E. (2019). *Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa "Codilitesa S.A"*. Ambato - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes.
- Coello A. (12 de julio de 2023). *La gestión de los procesos*. Obtenido de <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>

- Corella Parra, L. M. y Olea Miranda, J. (2023). Desarrollo de un sistema de control de inventario para una empresa comercializadora de sistemas de riego. *Ingeniería, investigación y tecnología*.
- Corella Parra, L. y Miranda, J. (2023). Desarrollo de un sistema de control de inventario para una empresa comercializadora de sistemas de riego. *Ingeniería, investigación y tecnología*, 24.
- Corella Parra, L. y Olea Miranda, J. (2023). Desarrollo de un sistema de control de inventario para una empresa comercializadora de sistemas de riego. *Ingeniería, investigación y tecnología*.
- Corral, Y. (2008). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. 229-247.
- Cruz Fernández, A. (2018). *Gestión de inventarios*. IC Editorial.
- Cutire Quispe, C. (2017-2021). *Control de inventario y la rentabilidad de la empresa Enersur Representaciones EIRL, 2017-2021*. Lima.
- Dávila Olano, C. (2022). *Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de droguerías de Lima, 2022*. Lima.
- Díaz Narváez, V. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud*. RIL Editores.
- Dreaw. (12 de julio de 2023). *Análisis de procesos: ¿Por qué deberías implementarlo en tu empresa?* Obtenido de <https://blog.wearredrew.co/gestion-por-procesos/analisis-de-procesos-por-que-deberias-implementarlo-en-tu-empresa>
- Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión Gerencial*, 55 - 78.

- empleo, M. d. (diciembre de 2023). *Ministerio de trabajo y promoción del empleo*.
Obtenido de https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dgt/dgpit/diaticos/11_Diatico_Remuneracion.pdf
- Empresarial. (12 de julio de 2023). *La realización personal*. Obtenido de <https://www.abc.com.py/articulos/la-realizacion-personal-983804.html>
- Esan, C. (22 de julio de 2020). *ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-futuro-de-la-gestion-de-inventario-tras-la-pandemia>
- Escudero Serrano , M. (2015). *Técnicas de almacén* . España: Ediciones Paraninfo.
- Escudero Serrano, J. (2014). *Gestión de compras*. España: Paraninfo.
- Esmena, M. (8 de junio de 2021). *Mecalux Esmena*. Obtenido de Tipos de inventario en logística: clasificación y aplicaciones: <https://www.mecalux.es/blog/tipos-de-inventario>
- Farfan . (2022). *La mejora de la rentabilidad mediante el control de inventario*. Lima: Universidad Peruana Unión, Perú. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/215/2153488003/>
- Farfan B. (2022). *Calidad de vida laboral en el personal de salud de servicios del Hospital Regional del Cusco*. Universidad Andina del Cusco. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5014/Berioska_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Farias Macias, A., Zambrano Cedeño, L., Macias Moreira, M. y Gómez Bravo, N. (2021). El ambiente de trabajo y su influencia en la satisfacción laboral como prevención del estrés en los empleados. *Ciencias técnicas y aplicadas*, 586-601.

- Ferrin Gutiérrez, A. (2007). *Gestión de stocks en la logística de almacenes*. Madrid: FC Editorial.
- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. Marge Books.
- Fletcher, J. (09 de noviembre de 2023). *Join the Community*. Obtenido de <https://www.smartcapitalmind.com/what-is-job-knowledge.htm>
- Flores, A. (4 de febrero de 2022). *alafarpe.org.pe*. Obtenido de [alafarpe.org.pe](https://alafarpe.org.pe/un-2022-con-esperanza-y-responsabilidad/): <https://alafarpe.org.pe/un-2022-con-esperanza-y-responsabilidad/>
- Forehand y Von Gilmer . (2016). *Clima laboral según autores*. Lima: Empresarial .
- Franco López, C. y Rodriguez Ramirez, A. (2021). *Propuesta para optimizar la gestión de inventarios y su influencia en los estados financieros de una empresa comercial*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Franco, L. C. (2019). *El control de inventario y su influencia en la rentabilidad de la empresa Inversiones Sol Dorado S.A.C, periodo 2015-2017*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Frederick Ross, D. (2015). *Distribution Planning an Control*. USA: Springer.
- Gacia Córdoba, F. (2005). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. Editorial Limusa.
- Gaitán Jurado, A. (2014). *Operaciones y control de almacen de conservas vegetales*. IC Editorial.
- Garcia. (2023). *Diseño de un modelo de proceso de despacho aplicando 5s para reducir los retrasos en las entregas de un centro de distribución de repuestos*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621901/Ramos_MC.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Gary Dessler, R. V. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.

Gestión, R. (04 de julio de 2019). *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/empresas-elevan-ventas-25-automatizar-gestion-inventarios-272267-noticia/>

Gestión, R. (16 de febrero de 2021). *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/ministro-de-salud-plantea-que-usar-las-cadenas-de-boticas-para-acelerar-vacunacion-contra-covid-19-nndc-noticia/>

Gil, D. M. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal del Ministerio Público de Cajabamba, 2020*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.

Gitman, L. y Zutter, C. (2012). *Principos de administración financiera*. México: Pearson Educación.

Gómez Díaz, D., Pérez de Armas, M. y Curbelo Valladares, I. (2005). Gestión del conocimiento y su importancia en las organizaciones. *Ingeniería industrial*, 37-46.

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas.

González Torres, I. (2011). El monitoreo y la evaluación de las estrategias de desarrollo local: sus requerimientos metodológicos e informáticos. *Economía y desarrollo*, 146.

- Green4t.com.* (11 de octubre de 2022). Obtenido de <https://www.green4t.com/es/insights/las-innovaciones-en-el-sector-farmaceutico-pospandemia/>
- Guerrero, R. A. (2013). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la ventanilla única de promoción del empleo de la Dirección Regional de trabajo y promoción del empleo de Tacna, 2012*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Guevara Aranciaga, E. (2018). Redes sociales y rendimiento académico de los estudiantes de la especialidad de psicología. *CTS cafe*, 84-108.
- Guevara, M. Á. (2020). *Gestión de inventarios*. Tutor Formación.
- Guillín Fonseca, M. (2023). Ergonomía y la relación con los factores de riesgo en salud ocupacional. *Revista cubana de enfermería*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Horngren, C., Harrison, W . y Oliver, M. (2010). *Contabilidad*. México: Pearson Educación.
- Huertes A. (2019). *El desempeño laboral y su relación con las competencias de aprendizaje en administración en estudiantes universitarios adultos*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5832/valle_haa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado León , I. y Toro Garrido, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Venezuela: Los libros de El Nacional.

- Hurtado Paredes, G. (2022). *Gestión de inventarios y desempeño laboral en el Minimarket J&S del distrito de Chancay, 2022*. Lima - Huacho.
- Hurtado, E. (08 de agosto de 2018). Obtenido de https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/6629_parte04.pdf
- Jalagat, R. (2016). Job performance, job satisfaction, and motivation: A critical review of their relationship. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 36-43.
- Ladislao C. (2017). *Calidad en el trabajo y el estrés de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura 2017*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/1922/TFCE-04-10.pdf?sequence=1>
- Ladrón de Guevara, M. (2020). *Planificación y gestión de la demanda*. La Rioja: Tutor Formación.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Editorial Alfa.
- LLamccaya Ñahuinlla, G. (2016). *Aprovisionamiento y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016*. Apurímac.
- Llanga Vargas, E., Murillo Pardo, J. y Panchi Moreno, K. (2019). La motivación como factor de aprendizaje. *Atlante*.
- López. (2017). *El control de inventario como estrategia para el logro de rentabilidad en las Mypes comerciales de la actividad ferretera ubicada en la comunidad urbana autogestionaria de Huaycán distrito de Ate - Lima, periodo 2016*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3131>

- López Fernández, R. (2021). *Comercio y marketing*. España: Praninfo.
- Lopez Gumucio, J. (2010). La selección de personal basada en competencias y su realción con la eficacia organizacional. *Perspectivas*, 129-152.
- Lopinta Checco, J. (2021). *Gestión logística y su impacto en el desempeño laboral en la empresa UNNA Transporte S.A.C., sede Apurimac - 2021*. Apurimac.
- Lozano Rojo, J. (2002). *Cómo y dónde optimizar los costes logísticos*. FC Editorial.
- Mahesh Kulkarni, P. y Arjum Wagh, A. (2023). *Operations & Supply Chain Management*. Savera Printing Press.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Mandeep, M. y Nita H., S. (2016). *Optimal Inventory Control and Management Techniques*. USA: Igi Global.
- Martínez Coll, J. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Eumed.net.
- Martínez Moya, E. (2007). *Gestión de compras negociación y estrategias de aprovisionamiento*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Mas Alique, P. (2023). *Gestión de pedidos y stock*. Paraninfo.
- Meana Coalla , P. (2017). *Gestión de inventarios*. Ediciones Paraninfo.
- Mecalux. (10 de marzo de 2022). *El inventario cíclico o conteo cíclico de inventario ¿cómo implementarlo?* Obtenido de <https://www.mecalux.pe/blog/inventario-ciclico-conteo>

- Montes, J. L. (2014). *Gestión de inventarios*. España: Editorial Elearning S. L.
- Montoya Palacio, A. (2002). *Conceptos modernos de Administración de Compras*. Bogota : Grupo Editorial Norma.
- Morales, G. A. (2020). *Control de inventarios y gestión de almacén en la empresa automotriz Huacho Vip*. Huacho - Lima: Universidad Nacional José Faustino .
- Morales, G. A. (2022). *Control de inventarios y gestión de almacén en la empresa automotriz Huacho Vip*. Huacho - Lima: Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión.
- Narváez Trejo, O. y Villegas Salas, L. (2014). *Introducción a la investigación: guía interactiva*. Obtenido de <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>
- Navarro, M. J. (1999). *Investigación de operaciones*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- net, S. (diciembre de 2023). *Job knowledge Performance review phrases (examples)*. Obtenido de <https://status.net/articles/job-knowledge-performance-review-phrases-examples/>
- Ocaña, A. O. (2015). *Enfoques y metodos de investigación en las ciencias sociales y humanas*. Colombia: Ediciones de la U.
- Olivos Aarón, S. y Penagos Vargas, J. (2013). Modelo de gestión de inventarios: conteo cíclico por analisis ABC. *Universidad Libre - Barranquilla*, 107- 111.
- Omnia, M. (25 de agosto de 2020). *Omnia Solution*. Obtenido de Omnia Solution: <https://omniasolution.com/2020/08/25/industria-farmaceutica-peruana-realizo-avances-significativos/>

- Ortiz Uribe, F. (2003). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. Editorial Limusa.
- Palacios Cordón, J. (2019). Proyecto curricular y programación. *Ciclo de comercio* , 1-23.
- Palma Cardoso, E., Acebedo Molina, D., Morales Lugo, R. y Guzman, R. (2023). Gestión de inventarios en microempresas del sector farmacéutico, Colombia. *Revista Venezolana de gerencia*, 465-481.
- Parra Peña, J., Niño Villamizar, Y. y Suárez Serrano, M. (2022). Reflexiones en torno a la logística de aprovisionamiento: Antecedentes y tendencias. *Ingeniería*.
- Peña Rivas , H. y Villón Perero, S. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Instituto internacional de investigación y desarrollo tecnológico educativo*, 177-192.
- Peralta, M. (2019). *La influencia de la motivación en las capacidades emprendedoras de las estudiantes del primer año de secundaria*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12794>
- Quero Virla, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 248-252.
- Reguera, A. (2008). *Metodología de la investigación lingüística*. Editorial Brujas.
- Reyes Ponce, A. (1992). *Administración moderna*. Editorial Limusa.
- Robbins, S. P. (2005). *Administración*. México: Pearson Education.
- Robins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Education.
- Robles Garrote, P. y Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. *Revista Nebrija*, 18-32.

- Robles, J. G. (2020). *"Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa Datapro S.A."* Quito - Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Rodrigues, G. (31 de marzo de 2023). *Converge*. Obtenido de ¿Qué son los niveles de inventario y cómo administrarlo?: <https://www.blog.auvo.com/latam/que-es-niveles-de-inventario#:~:text=Los%20niveles%20de%20inventario%20se,de%20una%20%C3%ADnea%20de%20productos>.
- Rodríguez Moguel, E. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rodriguez, M. (2010). *Administración de la capacitación*. Interamericana: McGraw-Hill.
- Rodriguez, M. y Ramirez-Buendia, P. (2010). *Administración de la capacitación*. México: McGrawHill.
- Rojas, M. A. (2009). *Sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa de metal mecánica*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Romero Agila, S., Sáenz Escalada, S. y Pacheco Molina, A. (2021). La gestión de inventarios en las PYMES del sector de la construcción. *Dialnet*, 1496-1518.
- Salvador J. (12 de julio de 2023). *Identificación de los procesos en una organización*. Obtenido de <https://www.gestion-sanitaria.com/9-identificacion-procesos-organizacion.html>
- Sefh.es*. (13 de diciembre de 2023). Obtenido de Analisis de los procesos internos en un servicio de farmacia: <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/garantiacalidad/3analisis.pdf>
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Limusa.

- Sinapsys. (12 de julio de 2023). *Todo sobre la gestión por procesos*. Obtenido de <https://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Torres. (2017). *El control interno en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el mercado de Lima* [Trabajo de investigación, Universidad de san Martín de Porres de Lima – Perú]. Recuperado de: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>
- Torres Estrella, P. y Mendoza Arechua, G. (2019). Control de los inventarios y su incidencia en los estados financieros. *Observatorio de la Economía Latinoamericana* .
- Torres, J. (2011). *La evaluación del desempeño labora y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa ahorro y credito Oscus LTD de la ciudad de Ambato del año 2010*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Trujillo Leon, J. (2020). Sistema para el control de inventarios en la empresa "Inversiones Novillo de Oro S.A.S." *Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 105-116.
- Valdéz Espínola, L. (2020). Sistema de Inventario de Farmacia Interna en Clínicas Médicas de San Juan Bautista-Misiones, Año 2020. *Ciencia Latina Internacional*, 6333-6352.
- Valencia Flores, C., Isaac Gordínez, C. y Brito Vallina, M. (2017). Programa de Capacitación a microempresarios del centro histórico de Quito. *Universidad y sociedad*, 70-74.

Vasco Stover, L. (7 de marzo de 2016). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/logistica-de-aprovisionamiento/>

Vermorel, J. (junio de 2013). *Lokad.com*. Obtenido de <https://www.lokad.com/es/definicion-control-de-inventario/>

Villarroel Valdemoro, S. y Rubio Ferrer, J. (2012). *Gestión de pedidos y stock*. España: Ministerio de Educación.

Werther, W. y Davis, K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw Hill.

Zapata, J. (2014). *Fundamentos de la gestión de inventarios (Unico ed.)*. Medellín, Colombia: Centro Editorial Esumer.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

EL CONTROL DE INVENTARIOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE FARMACIAS INKAFARMA DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA, 2023												
Identificación del problema	Formulación del problema		Objetivos		Hipotesis		Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Cuestionario Items	Aspectos metodológicos
	Problema principal	Problemas específicos	Objetivo principal	Objetivos específicos	Hipotesis principal	Hipotesis específica						
<p>La presente investigación toma como estudio al control de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023, esto porque existe inconvenientes respecto a la disponibilidad de productos farmacéuticos, el cual no guarda concordancia el stock en sistema con el stock físico y esto repercute ha descuentos al personal que desempeña labor en las farmacias.</p>	<p>¿Cuál es la relación que existe entre el control de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023?</p>	<p>¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente de trabajo y el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el control de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023.</p>	<p>Identificar la relación que existe entre el ambiente de trabajo y el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023.</p>	<p>El control de inventarios se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023.</p>	<p>El ambiente de trabajo se relaciona significativamente con el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023.</p>	<p>Trujillo Leon (2020) indica que el control de inventarios es una herramienta primordial porque permite a las organizaciones tener manejo de las cantidades existentes de un producto para su venta en un lugar y tiempo escatimado, así como las condiciones en las que se encuentra en el almacén.</p>	<p>Aprovisionamiento</p>	<p>Sistema de control de inventarios</p>	<p>01 al 17</p>	<p>El enfoque, diseño y tipo de investigación es cuantitativa no experimental transversal descriptivo y correlacional. La población esta conformada por 233 trabajadores quienes laboran en diferentes tiendas de la cadena de farmacias inkafarma de la Provincia de Arequipa 2023. Instrumento utilizado fue el cuestionario.</p>	
		<p>¿Cuál es la relación que existe entre el conocimiento del trabajo y el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023?</p>		<p>Mostrar la relación que existe entre el conocimiento del trabajo y el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023.</p>		<p>El conocimiento del trabajo se relaciona significativamente con el control de inventarios de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023.</p>			<p>Recepción</p>			
		<p>¿Cuál es la relación que existe entre el aprovisionamiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023?</p>		<p>Analizar la relación que existe entre el aprovisionamiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023.</p>		<p>El aprovisionamiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023.</p>			<p>Verificación y control</p>			
		<p>¿Cuál es la relación que existe entre la distribución y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023?</p>		<p>Establecer la relación que existe entre la distribución y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023.</p>		<p>La distribución se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023.</p>			<p>Internamiento</p>			
		<p>¿Cuál es la relación que existe entre la programación y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023?</p>		<p>Asociar la relación que existe entre la Programación y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023.</p>		<p>La programación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma de la Provincia de Arequipa, 2023.</p>			<p>Custodia y mantenimiento</p>			
									<p>Programación</p>			<p>Capacitación</p>
									<p>Ambiente de trabajo</p>			<p>Remuneración</p>
									<p>Conocimiento de trabajo</p>			<p>Ergonomia</p>
												<p>Motivación</p>
												<p>Capacidad de Realización</p>
				<p>Variable 2: Desempeño Laboral</p>	<p>18 al 30</p>							

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO 1					
<p>La presente encuesta es parte de una investigación para la variable Control de inventarios. El cuestionario es confidencial y anónima por lo cual le agradeceré, ser lo mas sincero posible.</p> <p>Lee atentamente y marca con una X en el casillero de su preferencia del item correspondiente, donde:</p> <p>1 = nunca 2= casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre</p>					
Preguntas	1	2	3	4	5
Control de inventarios					
Aprovisionamiento					
1.- Se monitorea mensual o semanalmente los productos que ingresan en almacén de la empresa.					
2.- Se tiene definido el stock minimo y maximo de cada producto.					
3.- El conteo ciclico ayuda a minimizar errores de inventario.					
4.- El FEFO (el primero en expirar, es el primero en salir) Y FIFO (el primer producto que ingresa es el primero en salir) ayuda en el control de los inventarios.					
5.- Es util la clasificacion ABC (administración de acuerdo a precio de venta)					
Distribución					
6.- Se utiliza adecuadamente el Sumarys (documento para la recepción y control de productos.					
7.- Durante la recepción de los productos se revisa las fechas de vencimiento.					
8.- Se cuenta con el personal adecuado para la verificación de productos en el control de inventarios.					
9.- El personal utiliza el manual de procesos para el control de inventarios de la empresa.					
10.- En las verificaciones mensuales, el inventario del sistema es igual al inventario fisico.					
11.- Los productos recibidos se clasifican y se ubican en las áreas respectivas del almacén.					
12.- La codificación de productos en el almacén ayuda al control del inventario.					
Programación					
13.- La empresa realiza capacitaciones para lograr un óptimo control de inventarios.					
14.- Se cuenta con los recursos necesarios para realizar el control de inventarios.					
15.- Se realizan evaluaciones del proceso de control de inventarios al personal de almacén.					
16.- Las capacitaciones de control de inventarios son brindadas por personal especializado.					
17.- Considera que la capacitación a los trabajadores es importante					

CUESTIONARIO 2					
<p>La presente encuesta es parte de una investigación para la variable Desempeño laboral. El cuestionario es confidencial y anónima por lo cual le agradeceré, ser lo mas sincero posible.</p> <p>Lee atentamente y marca con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, donde:</p> <p>1 = nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre</p>					
Preguntas	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL					
Ambiente de trabajo					
1.- Los incentivos a los empleados por parte de la empresa fortalecen su desempeño laboral.					
2.- Están de acuerdo con las medidas económicas que toma la empresa respecto al control de inventarios					
3.- El trabajo que realizan está bien remunerado.					
4.- Es motivo de preocupación el aprovechamiento de los recursos de la empresa.					
5.- El personal se siente agusto con las funciones que desempeña dentro de la empresa.					
Conocimiento de trabajo					
6.- El personal se siente motivado para lograr diversos resultados de la empresa.					
7.- El personal siente que su trabajo le toma demasiado tiempo.					
8.- El personal se siente motivado para realizar sus actividades.					
9.- Hay un buen ambiente laboral en la empresa que ayuda al desempeño laboral.					
10.- Planifican y organizan el trabajo para lograr los objetivos.					
11.- La planificación laboral es óptima frente al control de inventarios.					
12.- El personal planifica su trabajo de manera que pueden hacerlo en tiempo y forma					
13.- El personal considera adecuado los recursos destinados para el control de inventarios.					

Anexo 3: Validación de instrumentos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Paredes Canazas Rubén Elvín
 1.2. Cargo o institución donde labora: Batocas TP S.A.S.
 1.3. Nombre del instrumento evaluación: Cuestionario
 1.4. Autor del instrumento: Sherina Mishel Chambilla Diaz
 1.5. Título: "El control de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma Arequipa, 2023"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pendiente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 86%

Lugar y fecha: Arequipa, 02 de Agosto 2023
 Celular N°: 967280180


 Mg. Rubén Paredes Canazas
 QUÍMICO FARMACEUTICO
 C.Q.F.P. 08691

Firma del Experto Informante
 DNI: 29633949

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: FAJARDO ESPINOZA EVELYN PRISCILA
- 1.2. Cargo o institución donde labora: DOCENTE - UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento evaluación: Cuestionario
- 1.4. Autor del instrumento: Sherina Mishel Chambilla Diaz
- 1.5. Título: "El control de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma Arequipa, 2023"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pendiente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORIZACIÓN:84.....

Lugar y fecha: Tacna 11/07/2023
Celular N°: 952252823



Firma del Experto Informante
DNI: 41315435

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Gómez Cáceres Felipe Yony
- 1.2. Cargo o institución donde labora: Docente UNJBG.
- 1.3. Nombre del instrumento evaluación: Cuestionario
- 1.4. Autor del instrumento: Sherina Mishel Chambilla Diaz
- 1.5. Título: "El control de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de farmacias Inkafarma Arequipa, 2023"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pendiente.				X	

III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Es aplicable

Atentamente;

IV. **PROMEDIO DE VALORIZACIÓN:** 86

Lugar y fecha: Tacna, 28 de junio 2023
Celular N°: 942608798



Firma del Experto Informante
DNI: 10432935

