



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:
“EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS
OPERATIVOS EN CORPORACIÓN JR E.I.R.L,
CHICLAYO 2019”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor:

Paredes Díaz Yohana Alexhandra

Asesor:

Mg. Zuñe Chero Limberg

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2019

**“EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS
OPERATIVOS EN CORPORACIÓN JR E.I.R.L,
CHICLAYO 2019”**

Autor:

Paredes Díaz Yohana Alexhandra

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y amor dedico este éxito a mis padres quienes toda la vida me han apoyado y motivado dándome el ejemplo digno de superación y entrega para mi formación académica, creyendo en mi capacidad en todo momento y no dudaron de mis habilidades. Y para las personas que hicieron de todo para que pudiera lograr mi sueño, por motivarme y darme la mano, a ustedes por siempre mi infinito agradecimiento.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero dar gracias a Dios, por darme la vida y oportunidad de lograr mis metas, fortaleciéndome y guiándome. Del mismo modo agradezco a esta prestigiosa Universidad Señor de Sipán la cual abre sus puertas a jóvenes, preparándonos para el futuro competitivo y fortaleciéndonos como personas de bien.

A los docentes de la Universidad Señor de Sipán por su arduo trabajo en el ámbito educativo y el constante aporte de información para la realización de la presente tesis. Gracias también a todos los compañeros, por sus amables y necesarias críticas constructivas a lo largo de la realización del trabajo de investigación, que de alguna manera me sirvieron para establecer el horizonte del proyecto de investigación y en definitivo se convirtieron en una de las bases importantes para la obtención de los objetivos propuestos. Al asesor, por sus importantes indicaciones y recomendaciones que fueron las luces que me iluminaron para concluir con este proyecto de investigación, gracias a su apoyo pude mejorar los resultados del presente estudio

EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN CORPORACIÓN JR E.I.R.L., CHICLAYO 2019

Paredes Díaz Yohana Alexandra

RESUMEN

La investigación se realizó con la finalidad de llevar a cabo la evaluación de los Procesos Operativos en la empresa Corporación JR E.I.R.L., Chiclayo 2019. El sector textil es una actividad bastante compleja por la cantidad de procesos que involucra y la serie de operaciones que deberán realizarse, destacando entre estas el conocer debidamente la cadena de abastecimiento, de transporte, de internamiento, y de requisiciones. En tal sentido, es importante que quienes tengan la responsabilidad de dirigir la empresa, conozcan en detalle los mecanismos para llevar a cabo un adecuado control y monitoreo de sus operaciones y así evitar que sucedan hechos irregulares en su operatividad.

Para tal efecto, el problema de investigación quedó formulado de la siguiente manera ¿De qué forma una evaluación influye en los procesos operativos en Corporación JR EIRL, Chiclayo 2019? La Hipótesis señaló que al realizar la evaluación de los procesos operativos serán de importancia en Corporación JR EIRL, Chiclayo 2019. Asimismo el Objetivo General buscó evaluar los Procesos Operativos de Corporación JR EIRL, en tanto los Objetivos específicos buscaron identificar el estado en que se encuentran los procesos operativos, además determinar las causas que imposibilitan el buen control de los Procesos Operativos y analizar la información obtenida referente a los Procesos Operativos.

Se justificó la investigación, porque permitió determinar en qué medida la propuesta mejorará los Procesos Operativos. La investigación fue del tipo descriptiva, analítica con un diseño No experimental y que lograron operacionalizar la variable de Procesos operativos.

Palabras Clave: Procesos operativos, cadena de abastecimiento.

EVALUATION OF OPERATIONAL PROCESSES IN CORPORATION JR E.I.R.L., CHICLAYO 2019

Paredes Díaz Yohana Alexhandra

ABSTRACT

The investigation was carried out with the purpose of carrying out the evaluation of the Operational Processes in the JR EIRL Corporation, Chiclayo 2019. The textile sector is a fairly complex activity due to the amount of processes involved and the series of operations that must be carried out, highlighting among these the proper knowledge of the supply chain, transport, internment, and requisitions. In this sense, it is important that those who have the responsibility of running the company, know in detail the mechanisms to carry out an adequate control and monitoring of their operations and thus prevent irregular events in their operation.

For this purpose, the research problem was formulated as follows: How does an evaluation influence the operational processes in Corporation JR EIRL, Chiclayo 2019? The Hypothesis indicated that when carrying out the evaluation of the operational processes they will be of importance in Corporation JR EIRL, Chiclayo 2019. Likewise, the General Objective sought to evaluate the Operating Processes of Corporation JR EIRL, while the specific Objectives sought to identify the state in which they are located the operative processes, in addition to determining the causes that prevent the good control of the Operative Processes and analyze the information obtained referring to the Operative Processes.

The investigation was justified, because it allowed to determine to what extent the proposal will improve the Operational Processes. The investigation was of the descriptive type, analytics with a non-experimental design and that managed to operationalize the Operational Processes variable.

Keywords: Operational Processes, Supply Chain.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Realidad Problemática	10
1.1.1 A Nivel Internacional	10
1.1.2 A Nivel Nacional.....	11
1.1.3 A Nivel Local	13
1.2 Trabajos Previos	13
1.2.1 A Nivel Internacional	13
1.2.2 A Nivel Nacional.....	15
1.2.3 A Nivel Local	17
1.3 Teorías Relacionadas al tema	19
1.3.1 Variable:	19
1.4 Formulación del Problema.....	24
1.5 Justificación e Importancia del estudio.....	25
1.6 Objetivos.....	25
1.6.1 Objetivo General	25
1.6.2 Objetivos Específicos	25
II. MATERIAL Y MÉTODOS	26

2.1	Tipo y Diseño de Investigación	26
2.1.1	Tipo de investigación	26
2.1.2	Diseño de la investigación.....	26
2.2	Población y muestra.....	26
2.2.1	Población.....	26
2.2.2	Muestra.....	27
2.3	Variables y Operacionalización	27
2.3.1	Variables.....	27
2.3.2	Operacionalización.....	27
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.4.1	Técnicas de validación de datos	29
2.4.2	Instrumentos de Recolección de Datos	29
2.5	Procedimiento de Análisis de Datos	29
2.6	Aspectos Éticos.....	29
2.7	Criterios de Rigor científico	30
III.	RESULTADOS	31
3.1	Tablas Resultados de la aplicación de la entrevista al Gerente General y Contador de Corporación JR.	31
IV.	DISCUSION.....	36
V.	CONCLUSIONES.....	39
5.1	Conclusiones.....	39
	REFERENCIAS	40
	ANEXOS.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización.....	28
---------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Norma ISO 9000.....	21
Figura 2 Gestión por Procesos	22
Figura 3¿Qué es la Productividad?	23
Figura 4 Evaluación de los Procesos.....	24

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

1.1.1 A Nivel Internacional

Instituto de Educación Superior ITFIP, (2017) En su artículo “*Auditoría Administrativa y Operativa para una empresa de Confecciones en Ibagué Colombia*”, Caso empresa Global Confecciones y Textiles SAS”, señaló que, del resultado de la investigación, se llegó a determinar e identificar hallazgos en sus procesos operativos que fueron informados a la gerencia a fin de establecer medidas con la finalidad de controlar debidamente sus recursos financieros, logísticos y materiales.

Se llegó a establecer que la empresa tuvo un notable incremento en sus ventas y que ha traído como consecuencia que en todas sus áreas se cuente con mayores recursos, siendo esta la razón fundamental por la cual se hace sumamente necesario aplicar con mayor frecuencia y fluidez, auditorias administrativas y operativas a fin de poder identificar algún tipo de deficiencias o hechos anómalos no propios de la organización.

Torres, (2017), En su investigación “*Estudio del Proceso Productivo de manufactura Textil Alta Gracia con el fin de realizar planificación de su producción*”, señaló que su investigación tuvo como finalidad dar a conocer que el incumplimiento en las entregas de las prendas de vestir, no obedecía a problemas estrictamente técnicos, a la mala calidad de sus productos, a errores operativos o a fallas imprevistas en las maquinas.

Se señaló sin ambages que esta problemática se debe básicamente a faltantes en las materias primas y que impiden cumplir con todos los clientes y con las entregas de las mercaderías comprometidas, y por lo tanto obligará a que el área de producción replantee sus procesos y vuelva a planificar su producción, debiendo por lo tanto producir con las materias primas y con los insumos disponibles.

Sánchez, Ceballos, y Sanchez, (2015), En su artículo “*Análisis del Proceso productivo de una empresa de Confecciones: Modelación y Simulación*”, cuyos autores señalaron que su en razón de que muchas empresas textiles no cumplen con los estándares de producción que les permita racionalizar debidamente sus costos ni gastos operativos, es que se recurre

al modelado y simulación de pequeños sistemas industriales a fin de que fundamenten de manera adecuada sus decisiones de producción, comercialización y ventas.

Cabe destacar que el artículo realiza una evaluación de fábrica de ropa masculina, donde la motivación es incrementar la productividad y rentabilidad a través de instrumentos de gestión que le va a permitir identificar con total claridad cada una de los procesos que vienen influyendo de manera negativa en la producción y que generan de manera innecesaria los mal llamados cuellos de botella.

1.1.2 A Nivel Nacional

Fernández , (2014), En su artículo *“El Control Interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de América Latina, Perú y Chimbote”*, afirmó que muchas empresas carecen de controles internos con consecuencias negativas para sus actividades habituales y en el que mucho de los empresarios consideran como efectivo el implementar áreas de Auditoría Interna como una herramienta adecuada de gestión operativa y administrativa.

Este poco interés por parte de los actores involucrados que lo único que persiguen es prevenir y detectar manejos inadecuados de los recursos y de los bienes materiales dados en custodia de los trabajadores, se refleja en la serie de hechos delictivos detectados en muchos negocios y en donde no se han valorado debidamente los riesgos que conllevan estos hechos anómalos en desmedro de los procesos operativos y además de bajar también los índices de su productividad, de su liquidez y de su rentabilidad.

Diario Gestión, (2018), En su artículo *“Nuevos Caminos: el rubro textil y de prendas de vestir trata de salir de la crisis enfocada en su diversificación”*, del 03.09.18, señaló que el sector textil ha tenido una baja en sus procesos operativos del orden del 9.6% a pesar de que las exportaciones de este rubro tuvieron una ligera recuperación. Se señala asimismo que el Perú debería aprovechar su privilegiada posición en los Tratados del Libre Comercio TLC con la finalidad de apostar por una calidad más convincente y con un mayor valor agregado.

El artículo señaló asimismo que se debieron mejorar los procesos operativos de las empresas textiles a fin diversificar y lograr mayores resultados, identificando las recurrentes necesidades y soluciones a plantear como instrumentos válidos para perfeccionar los niveles de producción y de ventas y se parte también de la premisa que se deberán mejorar e incrementar las áreas de cultivo de algodón de fibra extra larga Pima.

Ministerio de la Producción, (2017), En su “*Estudio de Investigación del Sector Textil y Confecciones*”, afirmó que la mayoría de estos negocios son las micro, pequeñas y medianas empresas Mipyme, estas equivalen al 99.5% y en donde la mayor parte de ellas son microempresas y que se caracterizan por sus bajos niveles de productividad y carencia de financiamiento por los elevados costos financieros que en definitiva han afectado las finanzas internas de estos conglomerados comerciales.

Esta situación anómala ha generado que estas empresas se vean particularmente afectadas en razón del incremento de la competencia desleal por la aparición de una gran variedad de productos importados, básicamente de China y de la mayoría de los países asiáticos, y que en más de una ocasión llegan subvencionados de sus propios gobiernos quienes lo único que pretenden es que su mano de obra que es de por si demasiada barata, se encuentre ocupada en esta industria textil.

Bustamante, (2016), En su artículo “*La Industria Textil y Confecciones*”, precisó que las empresas textiles han crecido de manera exponencial dentro de un mercado informal y que, a pesar del crecimiento logrado en los últimos años, muchos de estos negocios se manejan de manera empírica en base a la experiencia de sus propietarios, que en muchas ocasiones han sabido salir adelante por las fallas que el propio sistema formal presenta.

Señaló asimismo que en razón de que los mercados mundiales tienen diversos requerimientos y que a su vez son bastante versátiles, se debe buscar la diversidad de sus ofertas que permitan satisfacer a todo el conjunto de las demandas, pero esto dependerá en gran medida a lograr excelentes procesos productivos, con materia de calidad y con personal calificado y en donde el esfuerzo de cada uno de los actores intervinientes sea debidamente compensado.

1.1.3 A Nivel Local

En “Corporación JR EIRL” cuya actividad principal es la compra - venta de productos textiles y de prendas de vestir, se ha llegado a determinar que el problema más recurrente detectado, se encuentra estrechamente relacionado a la falta de controles, en razón de que no se cuenta con un sistema de Auditoría Interna a sus procesos productivos, administrativos, logísticos y financieros y como consecuencia, no se puede establecer con total claridad las causas que podrían estar generando ciertas irregularidades.

Las probables situaciones anómalas que podrían estar sucediendo en la empresa se encuentran relacionadas con la falta de control en sus adquisiciones, traslado e internamiento de las mercaderías, así como en las requisiciones y venta de sus productos, situación que se da fundamentalmente por carecerse de normas, procedimientos y políticas de control interno y que no le están procurando a la gerencia general de la empresa, llevar de manera adecuada sus controles previos, concurrentes y posteriores a dichos procesos.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 A Nivel Internacional

Gordon, (2015), *“Auditoría de Gestión como herramienta para la toma de decisiones en la empresa Textil Parmitex”*, en Ecuador, título profesional de Contador, Universidad Técnica de Ambato. Señaló que se ha determinado que la empresa tiene la carencia de adecuadas herramientas de gestión que le permitan realizar controles más estrictos a sus procesos operativos para una correcta toma de decisiones, siendo estos los motivos centrales para que se decida fortalecer la Auditoría de Gestión, básicamente a las adquisiciones de materia prima.

Comentario:

Como en muchas de las actividades desarrolladas por las empresas, se tiene que muchas de ellas carecen de herramientas de gestión administrativa y operativa que les permita articular debidamente sus controles internos y así mejorar la toma de decisiones.

Hernández, (2015), "*Modelo de Control Interno diagnosticado para pequeña empresa del sector Textil: Confecciones Avance EU*", en Colombia, título profesional de Contador, Universidad de Antioquia. Señaló que se puede inferir que Control Interno para las PYMES Textiles, se realiza en función de la experiencia del día a día y en base a sus recursos disponibles, en tanto que las empresas de gran tamaño destinan grandes recursos para que se diseñen sistemas de control para cubrir sus riesgos latentes de sus riesgos operativos.

Comentario:

No se aprecia en la empresa motivo de la investigación que cuente con esquema más adecuado de control interno a sus sistemas operativos, ya que si estos se realizan, no se hacen de una manera eficiente y que permita inferir una total credibilidad en sus resultados para que se diseñen sistemas de control para cubrir sus riesgos latentes de sus riesgos operativos.

Arias, (2016), en su tesis "*Diseño de una Auditoría Operativa para la evaluación de los Procesos Productivos de la Microempresa Textiles de ropa de Bebé Creaciones Gabby*", en Ecuador, título profesional Ingeniero Comercial, Universidad Católica del Ecuador. La empresa carece de políticas establecidas para el buen funcionamiento de sus operaciones, lo que implica que no se está llevando un eficiente control y desempeño de los procesos productivos, habiendo decidido llevar a cabo e diseño de una Auditoría Operativa a sus procesos y de esta manera evitar que se den hechos anómalos.

Comentario:

Se debe señalar que la empresa no cuenta con un conjunto de políticas internas relacionadas al buen funcionamiento de sus actividades cotidianas y esto se ha visto reflejado a la baja productividad de sus procesos administrativos y operativos en desmedro de sus resultados

y que implica que no se está llevando un eficiente control y desempeño de los procesos productivos

Pérez, (2014), en su tesis *“Estandarización de Procesos de la empresa Textiles Técnicos”*, en Ecuador, título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Técnica de Ambato. La empresa viene funcionando de manera empírica en todos sus procesos productivos para la elaboración de telas para forro, punteras, contrafuertes y se ha detectado una gran cantidad de desperdicios de materia prima en la fabricación, así como se ha encontrado que la mayoría de sus operarios no tienen los conocimientos suficientes en las tareas que realizan.

Comentario:

Se sostiene que a pesar de que la empresa viene funcionando una gran cantidad de años, esto no se ve reflejado en la mejora de sus procesos productivos, en razón de que aún continúa operando bajo conceptos totalmente empíricos en desmedro de la eficiencia de sus operaciones.

1.2.2 A Nivel Nacional

Chenet, (2018), en su tesis *“Influencia de la Auditoría Contable en las finanzas de la empresa Textiles El Rosario S.A. del sector de Gamarra”*, título profesional de Contador, Universidad de las Américas. Han sucedido una serie de irregularidades como la pérdida de mercaderías, siendo este el motivo principal por lo cual se decidió implementar el control interno con la finalidad de prevenir y corregir cualquier acto ilícito u actos irregulares que se estaban dando en las finanzas de la empresa Textiles El Rosario S.A. del sector del emporio comercial Gamarra.

Comentario:

No se ha podido establecer con total exactitud si se tiene implementado un sistema de control interno, y esto ha ocasionado que,

al no haber los debidos controles, sigan sucediendo hechos reñidos con la moral y con las buenas costumbres.

Espinoza y Villalobos, (2017), en su tesis "*Sistema de control en los inventarios "Comercial TAMI S.R.L." Chiclayo*", Universidad Pedro Ruiz Gallo. Muchas organizaciones, enfrentan dificultades de control de inventarios, como una falta de disponibilidad de productos, altos niveles de inventarios por la falta de una correcta planeación en las compras de materias primeas, suministros, insumos, mercaderías, maquinarias y equipos, obstáculos que afrontan comúnmente y que no les permite destinar oportunamente dichas existencias a sus procesos productivos y comerciales, generando por consiguiente desabastecimientos innecesarios que han generado que la empresa no haya cumplido con muchos de los pedidos de sus clientes y por consiguiente hayan migrado a la competencia con los efectos negativos en las finanzas.

Comentario:

La investigación nos señala claramente que son diversos los problemas e inconvenientes que presentan las empresas en el tema del control de sus inventarios, partiendo en primer lugar que en más de una ocasión no se han contado con los debidos productos o no contienen la información necesaria para su almacenamiento y ubicación.

Mendoza, (2017), en su tesis "*Control Interno del Área de Compras y su incidencia en la Rentabilidad en la empresa Textil KATEX SAC de Trujillo 2016*", título profesional Contador público de la Universidad Cesar Vallejo. La empresa no viene llevando a cabo adecuado control en las compras, por lo tanto tiene un efecto negativo en su Rentabilidad, y que implica que las adquisiciones no se hagan de manera óptima, habiéndose comprado en muchas ocasiones productos sin los controles de calidad requeridos para estos casos.

Comentario:

Las áreas de compras de las empresas son bastante vulnerables a que se cometan actos irregulares o ilícitos por parte de su personal, pero aun conociendo estas debilidades, la empresa no le presta la debida atención, generando por lo tanto que este desinterés afecte los índices de rentabilidad y por lo tanto de su liquidez.

Bocanegra, (2018), en su tesis *“Efecto de la Logística inversa en la Productividad de MYPES Textiles en Ate Vitarte 2018”*, Bachiller Universidad San Ignacio de Loyola. Concluyó que en razón de que la empresa viene incurriendo en demasiados desperdicios de materias primas, se ha optado por reutilizar estos materiales procesados a fin de conseguir un nuevo valor agregado y sobre todo que tenga baja contaminación del medio ambiente, llegándose a la conclusión que las variables investigadas guardan relación con el tema estudiado.

Comentario:

No se entiende por qué aún en la actualidad se encuentran empresas que no llevan controles adecuados de sus materias primas e insumos y esto se refleja en la gran cantidad de desperdicios que ocasionan y que en definitiva van afectar los índices de su productividad.

1.2.3 A Nivel Local

Espinoza, (2018), *“Control Interno para mejorar la eficiencia en el área de Logística en la empresa Textil Bustamante, Jaén 2017”*, Universidad Señor de Sipán. La empresa no tiene un organigrama institucional que le permita deslindar funciones y responsabilidades internas del personal de logística cuando estos cometan algún tipo de irregularidades como la sustracción de materiales, mercaderías o dinero en efectivo, por lo que se propone el sistema de control interno para mejorar sus procesos y se esta manera identificar y sancionar a aquellos trabajadores que cometen actos irregulares.

Comentario:

Se puede inferir con total claridad que la empresa carece de manuales de organizaciones y funciones dirigido básicamente para el personal de logística y más aún, no se cuenta con un debido organigrama que permita establecer el nivel de responsabilidad del personal en caso sucedan hechos anómalos.

Becerra y Espinoza, (2017), en su tesis *“Control de Inventario y Gestión Logística en la empresa fabrica de polos Bustamante, Jaén 2017”*, Universidad Señor de Sipán. Las operaciones en la empresa se realizan de manera improvisada y esto se debe básicamente a que no se cuenta con un organigrama que permita asignar responsabilidades al personal del área de logística y cuando se han dado faltantes de inventarios, no se ha podido determinar el tipo de sanciones que se les debería imputar y sancionar.

Comentario:

Quienes tienen a cargo la responsabilidad de dirigir las operaciones de la empresa no han tomado con total seriedad que el sistema operativo es el que merece la mayor atención, pero se observa que muchos procesos se hacen de manera improvisada y sin la debida planificación.

Chávez, (2014), *“Propuesta de mejora de los procesos operativos de la empresa de Confecciones Diankris”*, Administrador de empresas Universidad Santo Toribio. La investigación pretende analizar los procesos operativos que perjudican la productividad de la empresa y de esta manera lograr implementar una propuesta que resulte viable para llevar a cabo la optimización de los procesos operativos de producción, de adquisición de materiales, de gestión de las actividades financieras y administrativas, es decir, optimizar toda la cadena logística que se requiere internamente.

Comentario:

Cabe destacar que la empresa tiene serios inconvenientes para llevar a cabo adecuados procesos operativos que vienen afectando los índices de su productividad y que en definitiva vienen afectando sobre manera sus resultados de gestión.

Fuentes, (2015), en su tesis “*Propuesta de un Sistema de Gestión de mantenimiento preventivo basado en los indicadores de Overall Equipment Efficiency en la reducción de costos de mantenimiento en Hilados Richard’s S.A.C.*”, Ingeniero Industrial Universidad Santo Toribio. Concluyó que la empresa ha visto reducida su capacidad de gestión en lo referente a sus costos de mantenimiento preventivo y que ha generado que se tengan que realizar mantenimientos correctivos con el incremento de los costos, esto ha implicado tener que desembolsar mayores recursos de manera innecesaria.

Comentario:

La empresa no está aplicando como corresponde el mantenimiento preventivo a sus maquinarias y equipos y por el contrario se vienen realizando demasiados mantenimientos preventivos que generan costos adicionales a la caja, con la consiguiente afectación a su liquidez.

1.3 Teorías Relacionadas al tema

1.3.1 Variable:

1.3.1.1 Procesos Operativos.

Vergara y Fontalvo, (2016). Nos dice que los procesos operativos son una forma de gestión compuesta por diferentes metodologías cuya única finalidad es mejorar el desempeño de una empresa. Son todos esos procesos que puedes implementar para optimizar el funcionamiento interno de tu negocio.

Empieza con la recepción de un pedido del cliente y termina con la entrega del producto o servicio al cliente.

Además nos dice que la Gestión por procesos nos consiente tener una visión sistemática de la organización, osea nos permite ver el plano completo, además de considerar sus componentes y revelar sus características específicas.

1.3.1.2 Procesos y sus características.

Vergara y Fontalvo, (2016). La importancia que tiene es que nos consienten establecer metas en cada área, además de planear el trabajo diario, lo cual hace posible que se logren gerenciar los resultados al interior de la organización

1.3.1.3 Los procesos y la planificación del sistema de gestión de la calidad.

Vergara y Fontalvo, (2016). Corresponde con las estructuras requeridas para los servicios y procesos inevitables para satisfacer las necesidades de los clientes, también el modelo de la norma ISO 9000 define la planificación de la calidad como la parte de la gestión de la calidad.

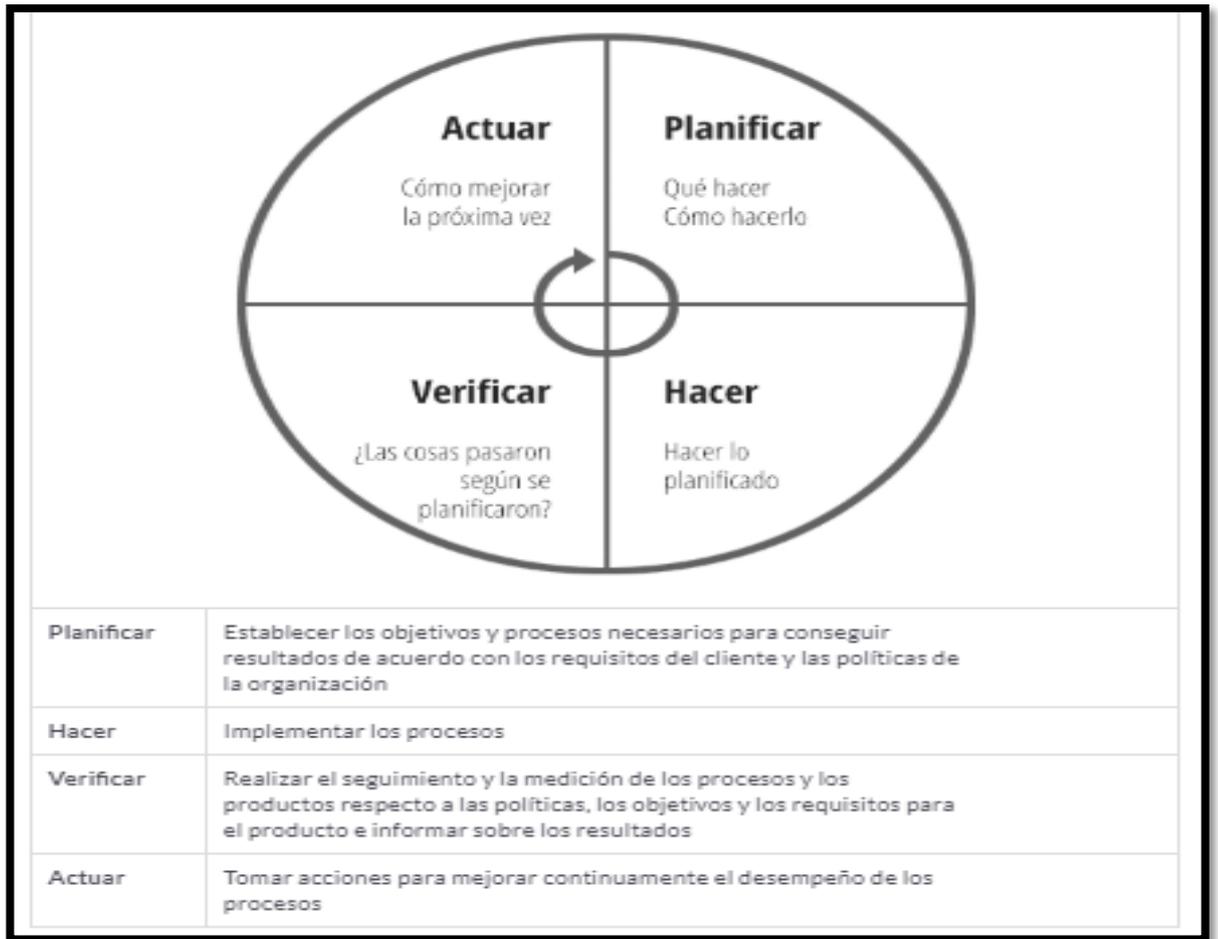


Figura 1 Norma ISO 9000

Fuente: Gilberto Quesada Madriz-Gestiopolis

1.3.1.4 Procesos.

Vergara y Fontalvo, (2016). Muchos autores nos dan la definición de PROCESOS de diferentes formas, pero podemos definirla como la combinación de personas, información, máquinas y materiales a través de una serie de actividades para producir bienes y servicios que compensen al cliente.

1.3.1.5 La Gestión por Procesos.

Ruiz, Almaguer, Torres, y Hernández, (2014). Es una manera de dirigir toda la organización basándose en los Procesos, dando esto a consecuencia de actividades para dar un valor agregado, consiguiendo un resultado que sea de satisfacción de los requisitos del cliente.

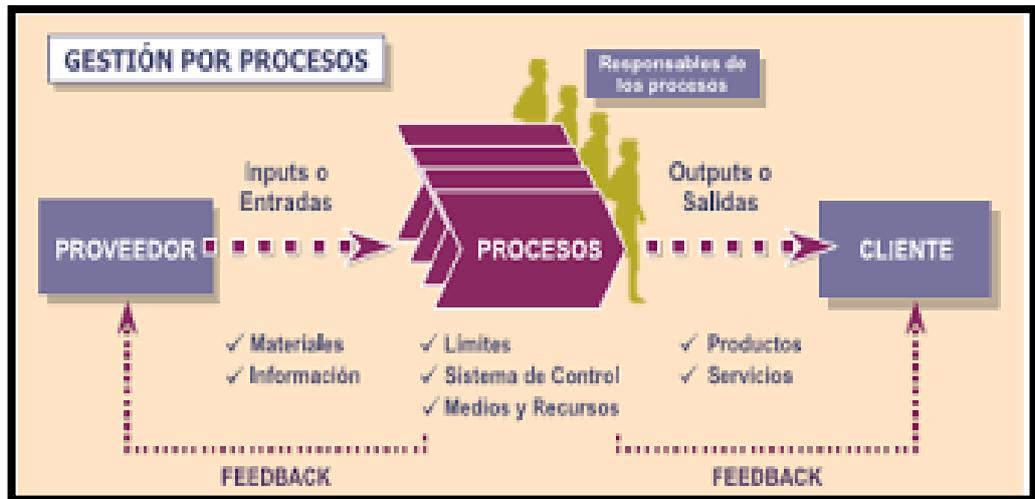


Figura 2 Gestión por Procesos

Fuentes: Fortunato Contreras Contreras

Esta es una forma de estructura de los procesos que se llevarán a cabo en la empresa por requisito o necesidad del cliente.

1.3.1.6 Rasgos característicos de la gestión por procesos:

- Es un método de organización para la dirección de una entidad.
- Centra la atención en los procesos de dicha entidad, mediante su identificación, documentación, control y mejora continua.
- Está centrado en obtener el agrado de ambas partes con énfasis en el cliente. Los procesos en su actuar convertidor demuestran características, que es importante conocer.

Así, entre las más importantes se encuentran:

- La repetitividad: esta es la que justifica el hecho de que se inviertan esfuerzos y recursos en mejorarlos, pues el efecto del esfuerzo invertido se multiplica prácticamente por la cantidad de veces que se repita el proceso.

- De ahí la importancia de elaborar procedimientos que especifiquen con precisión las formas de realizar las actividades del proceso y por ende el proceso en cuestión.
- La variabilidad: esta se muestra en las desigualdades que se pueden obtener en los resultados luego de producirse en diversas ocasiones el proceso (repetitividad), repercutiendo en su eficacia.
- Existen distintas técnicas para el estudio y análisis de estas variaciones con vistas a lograr el control necesario sobre las mismas.

1.3.1.7 Nivel de productividad

Revista especializada Economipedia, (2017). La productividad nos permite responder a las siguientes preguntas: ¿Cuánto un trabajador produce al mes? ¿Cuánto produce una maquinaria? La respuesta bien podría ser, un trabajador produce 30 unidades por mes o 0,25 unidades por hora trabajada. Esto es a lo que llamamos productividad.

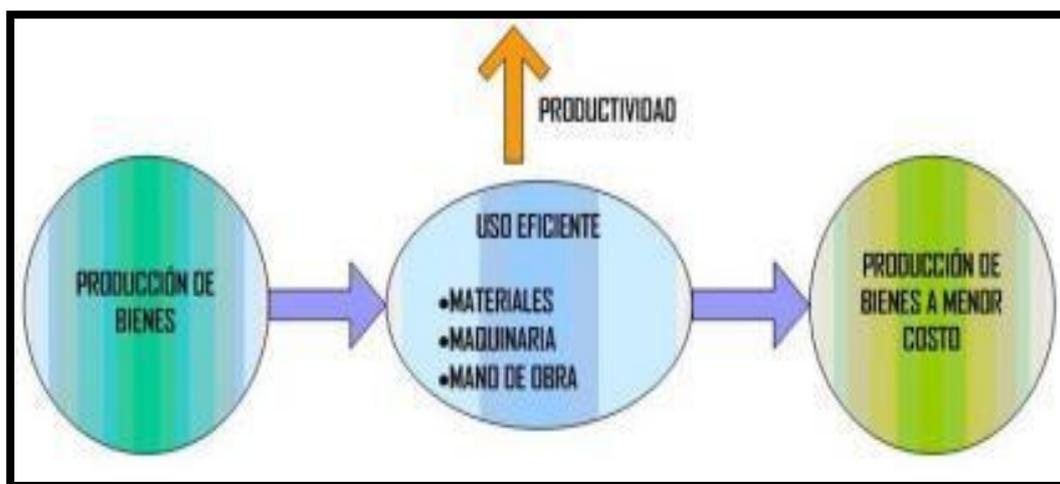


Figura 3 ¿Qué es la Productividad?

Fuente: Onésimo Alvares-Moro

1.3.1.8 Nivel de evaluaciones a los procesos

López, (2015). Es una serie de operaciones indispensables para concretar con la producción de un bien o servicio:

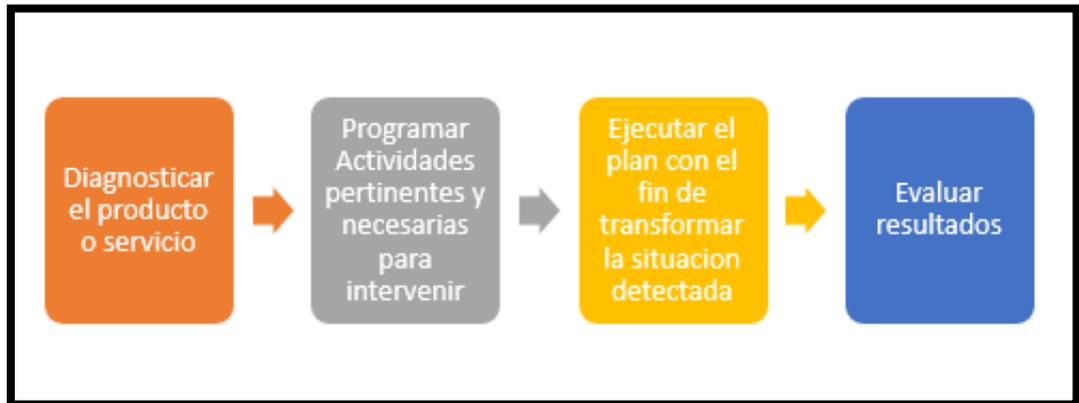


Figura 4 Evaluación de los Procesos

Fuente: Maria Vallejos - SlideShare

Al planear un proceso es recomendable tomar en cuenta el desarrollo y tener un adecuado conocimiento de la entidad y de los procesos operativos.

1.3.1.9 Nivel de crecimiento

Delfín y Acosta, (2016). Este nivel se establece con referencia a su productividad, y se entiende a la productividad como la destreza de producir, lo que lleva al reconocimiento del estado y la manera como fueron utilizados los numerosos insumos en el proceso productivo.

1.3.1.10 Nivel de los costos de los procesos operativos

Caurin, (2017). Mide los costos de los procesos operativos de una entidad, por tanto, son aquellos en los que incurre una entidad una vez que se realiza la inversión inicial y, por regla general, abarcan los gastos operativos y de mantenimiento.

1.4 Formulación del Problema

¿Cómo se encuentran los procesos operativos en Corporación JR EIRL, Chiclayo 2019?

1.5 Justificación e Importancia del estudio

Considero que se justifica la presente investigación, ya que permitirá evaluar los Procesos Operativos en la Corporación JR E.I.R.L. Se justifica también la investigación ya que le asegurará a la empresa realizar sus operaciones habituales con total normalidad y sobre todo, emitir información financiera, totalmente veras y confiable.

Cabe destacar el presente trabajo busca evaluar los procesos operativos de la empresa y básicamente por parte del personal de ventas o de la persona encargada del almacén central, así como también evitar que se sucedan sustracciones de dinero de las cobranzas diarias o cambios dolosos de las mercaderías, como en algunas ocasiones ya se han presentado este tipo de hechos anómalos.

Finamente se justifica la investigación ya que servirá como fuente de consulta para futuras investigaciones que se realicen y sobre todo que podrá ser utilizada por profesionales que se encuentren interesados en sus conclusiones, así como para docentes, alumnos y público en general que estén ávidos de complementar o ampliar sus investigaciones.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Evaluar los Procesos Operativos en la Corporación JR E.I.R.L., Chiclayo 2019.

1.6.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar el estado en que se encuentran los procesos operativos en Corporación JR E.I.R.L., Chiclayo 2019.

Determinar las causas que imposibilitan el buen control de los Procesos Operativos en Corporación JR E.I.R.L., Chiclayo 2019.

Analizar la información obtenida referente a los Procesos Operativos en Corporación JR E.I.R.L., Chiclayo 2019.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1 Tipo de investigación

La investigación será del tipo Descriptiva ya que buscará hacer la caracterización de situaciones creadas y en donde se indicarán sus rasgos más característicos a través de la debida descripción de las personas, actividades y objetos, describiéndose asimismo, las actividades que realizará la empresa y de esta manera evaluar los Procesos Operativos en la Corporación JR E.I.R.L 2019

2.1.2 Diseño de la investigación

El diseño será del Tipo No experimental, porque no se manipulará la variable de estudio y lo que se hará será observar su desarrollo como se presenta para proceder a su análisis e interpretación, recogiendo la información según las técnicas señaladas y que serán procesadas y graficadas y en base a los resultados, rechazar o aceptar la hipótesis.

Por lo tanto el diseño de la investigación se representará de la siguiente manera:

$$O \rightarrow P \rightarrow IS \rightarrow V \rightarrow E$$

Dónde:

O = Observación.

P = Problema.

IS = Identificar Situación.

V= Variable

E = Estudiar

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población

Estará constituida por los siete trabajadores de la empresa Corporación JR E.I.R.L.

2.2.2 Muestra

Estará conformada por el Gerente General y el Contador de la empresa Corporación JR E.I.R.L.

2.3 Variables y Operacionalización

2.3.1 Variables

2.3.1.1 *Variable Dependiente: Procesos Operativos*

Revista Issworld, (2017). El Marco del Proceso Operativo está dirigido a todo el personal involucrado en la gestión operativa de los contratos grandes y complejos. El equipo de cuentas es responsable de cumplir con los procesos generales, del desarrollo de procedimientos de apoyo y herramientas locales para garantizar que se cumplan los requisitos de los clientes. Los procesos relacionados con la planificación son las actividades involucradas en ganar, retener, ampliar, documentar y gestionar los contratos.

2.3.2 Operacionalización

Tabla 1 Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTOS
Variable: Procesos Operativos	Nivel de productividad	Evaluación a los procesos operativos	Entrevista	Guía de entrevista
	Nivel de evaluaciones a los procesos.	Evaluación de la eficiencia de los procesos operativos.		
	Nivel de crecimiento	Evaluación de la eficacia de los procesos operativos.		
	Nivel de los costos de los procesos operativos	Evaluación del grado de satisfacción de los clientes.		

Fuente: Elaboración Propia

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de validación de datos

2.4.1.1 Entrevistas

Dirigidas al Gerente General y al Contador de la empresa Corporación JR E.I.R.L., para evaluar la viabilidad del proyecto de investigación.

2.4.1.2 Análisis Documental

Análisis de la documentación e información que sustenten el movimiento contable y operativo de la empresa Corporación JR E.I.R.L.

2.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos

2.4.2.1 Guía de Entrevista:

Instrumento que servirá de apoyo para realizar las entrevistas al Gerente General y al Contador de la empresa Corporación JR E.I.R.L., para evaluar la viabilidad del proyecto de investigación.

2.4.2.2 Guía de Análisis Documental:

Instrumento que servirá de apoyo para realizar el análisis de la documentación e información que sustenten el movimiento contable y operativo de la empresa Corporación JR E.I.R.L.

2.5 Procedimiento de Análisis de Datos

Para poder evaluar los procesos operativos de la empresa Corporación JR E.I.R.L., se aplicarán una serie de métodos para la recolección de datos y que serán procesadas en el programa informático Microsoft Excel.

2.6 Aspectos Éticos

Con toda seguridad puedo afirmar que la investigación se realizará siguiendo los cánones establecidos para estos casos por la Universidad Señor de Sipán y cuya autoría será de exclusividad responsabilidad de la autora sin tener que recurrir a copia alguna de investigaciones similares, teniendo que trabajar con respeto a las personas, beneficencia y justicia.

2.7 Criterios de Rigor científico

- Valor verdad: es el isomorfismo entre la realidad y los datos recogidos
- Aplicabilidad: es la transferibilidad que pueden usarse los descubrimientos de una investigación a otros sujetos o contextos.
- Consistencia: es la fiabilidad en que los instrumentos repiten las mismas medidas en las mismas circunstancias.
- Neutralidad: es la objetividad en que la investigación está exenta de la influencia de la perspectiva del investigador.

III. RESULTADOS

3.1 Tablas Resultados de la aplicación de la entrevista al Gerente General y

Contador de Corporación JR.

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos luego de la investigación y que se hallaron después de haberse aplicado los instrumentos de recolección de datos, en base a los objetivos específicos y a las entrevistas realizadas al Gerente (Álvaro Mitchel Julca Díaz) y al Contador (Luis Abad Martínez) de la empresa.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Diagnosticar estado en que se encuentran los procesos operativos en Corporación JR E.I.R.L., Chiclayo 2019, se logró a través de las entrevistas realizadas al Gerente y al Contador de la empresa.	
¿Qué tipo de dificultades se vienen presentando a la fecha en los procesos operativos de la empresa?	
<p>Gerente general</p> <p>Se está presentando en lo que son las adquisiciones de las mercaderías y además de que muchas veces no se vienen controlando de manera adecuada</p>	<p>Contador</p> <p>Se han detectado numerosos inconvenientes al momento de adquirir y almacenar las mercaderías por la falta de controles, las cuales han venido generando pérdidas innecesarias de inventarios.</p>
<p>Análisis:</p> <p>De acuerdo a las respuestas de los entrevistados, se concluye de que hasta la fecha se presentan numerosos inconvenientes a lo que son los procesos operativos, entre ellos lo que es adquisición de mercadería y almacenamiento de la misma, por el hecho de no llevar un buen control.</p>	
¿Cuentan con formatos de control de ingreso y salidas de productos de almacén?	
<p>Gerente general</p> <p>La verdad es que no se cuentan con esos formatos, es por ello que muchas veces se encuentran perdidas de inventario</p>	<p>Contador</p> <p>No, la verdad es que no se cuenta con esos formatos y como le decía anteriormente por falta de control se presentan inconvenientes y hasta perdidas.</p>

<p>Análisis:</p> <p>De acuerdo a las respuestas de los entrevistados, se concluye</p>	
<p>¿Cuál es el nivel sobre la falta de controles de las mercaderías adquiridas y comercializadas por la empresa?</p>	
<p>Gerente general</p> <p>Estamos hablando que la falta de controles involucra un 55% de productos adquiridos y no controlados debidamente.</p>	<p>Contador</p> <p>De acuerdo a la información contable con la que se cuenta, puedo señalar que la falta de control de las mercaderías adquiridas y comercializadas supera el 50%.</p>
<p>Análisis:</p> <p>De acuerdo a las respuestas de los entrevistados, se concluye que el nivel sobre la falta de controles en adquisición de mercaderías y comercialización de la empresa se supera el 50%, por lo tanto no se tiene un buen control.</p>	
<p>¿Podría señalar si los recursos destinados para la adquisición de mercaderías están siendo debidamente utilizados?</p>	
<p>Gerente general</p> <p>En cierta medida debo señalar que sí, pero en algunas oportunidades dichos recursos han sido destinados para otros fines.</p>	<p>Contador</p> <p>En más de una oportunidad, los recursos destinados para la adquisición de mercaderías, si han sido destinados para otros fines, generando por lo tanto que no se pueda adquirir mercaderías en las fechas previstas.</p>
<p>Análisis:</p> <p>De acuerdo a las respuestas de los entrevistados, se concluye que los recursos que son destinados para la adquisición de mercadería en gran parte no están siendo destinados para dicho fin, esto les genera un gran problema haciendo que no se obtenga la mercadería para una fecha determinada.</p>	
<p>¿Podría indicar si los fondos recaudados por la venta de las mercaderías están siendo debidamente ingresados y contabilizados?</p>	
<p>Gerente general</p>	<p>Contador</p>

Al respecto debo señalar que los fondos recaudados por la venta de las mercaderías, si están siendo debidamente ingresados y contabilizados, pero no se conoce en detalle si corresponden a todas las ventas efectuadas.	Al respecto debo señalar que los fondos recaudados por la venta de las mercaderías, si están siendo contabilizados oportunamente, pero por la falta de control no se conoce si no existen faltantes.
<p>Análisis:</p> <p>De acuerdo a las respuestas de los entrevistados, se concluye que lo recaudado por la venta de mercadería si son ingresados y contabilizados, pero desconocen por la falta de control que se lleva si las ventas son efectuadas en su totalidad.</p>	

Análisis de resultados 1:

De acuerdo a las respuestas obtenidas, se ha llegado a la conclusión que a la fecha se viene presentando dificultades en sus procesos operativos, básicamente en las adquisiciones de las mercaderías y almacenamiento porque muchas veces no se vienen controlando de manera adecuada por no contar con un eficiente sistema de control generando pérdidas innecesarias de inventarios, además de que señalaron que los recursos destinados a la adquisición de mercadería no son básicamente para dicho fin, haciendo que se detecten numerosos inconvenientes al momento de adquirir las mercaderías, también que lo recaudado por las ventas si se ingresan y se contabilizan, pero desconocen si las ventas son efectuadas en su totalidad.

<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Determinar las causas que imposibilitan e buen control de los procesos operativos en corporación JR E.I.R.L, se logró a través de las entrevistas realizadas al Gerente y al Contador de la empresa.</p>	
<p>¿Cuentan con un sistema de control interno aplicado a la gestión operativa de la empresa?</p>	
<p>Gerente general</p> <p>Actualmente no contamos con un sistema de control interno que nos sirva de apoyo a la gestión operativa de la empresa.</p>	<p>Contador</p> <p>Aún no se cuenta con un sistema de control interno que sea destinado como apoyo a la gestión operativa de la empresa.</p>

<p>Análisis:</p> <p>De acuerdo a las respuestas de los entrevistados, se concluye que la empresa no cuenta con un Sistema de Control Interno aplicado a la gestión de sus procesos operativos.</p>	
<p>¿Cuentan con indicadores de gestión que les permita identificar los aspectos negativos que se presentan en la operatividad de la empresa?</p>	
<p>Gerente general</p> <p>Debo señalar que no contamos con indicadores de gestión que nos permita identificar cuáles son aquellos aspectos que viene influyendo de manera negativa en la operatividad de la empresa.</p>	<p>Contador</p> <p>No contamos con este tipo de indicadores</p>
<p>Análisis:</p> <p>De acuerdo a las respuestas de los entrevistados, se concluye que no cuentan con indicadores de gestión que a ellos les permita identificar los aspectos negativos en la operatividad de la empresa.</p>	
<p>¿Podría señalar con qué frecuencia se monitorean los procesos operativos de la empresa?</p>	
<p>Gerente general</p> <p>No contamos a la fecha con un manual de procedimientos que nos permita monitorear de manera periódica los procesos operativos de la empresa.</p>	<p>Contador</p> <p>Según reportes emitidos al respecto, el monitoreo a los procesos operativos de la empresa se realiza de manera esporádica, pero sin que sus resultados tengan incidencia en el manejo operativo de la empresa.</p>
<p>Análisis:</p> <p>De acuerdo a las respuestas de los entrevistados, se concluye que se lleva un monitoreo a los procesos operativos, pero se realiza de manera muy esporádica o sea no se obtiene resultados que incidan en el manejo operativo de la empresa</p>	
<p>¿Cuentan con un sistema de gestión de control operativo?</p>	
<p>Gerente general</p> <p>Actualmente no contamos con un sistema de gestión de control operativo, debido a</p>	<p>Contador</p>

que no se cuentan con los recursos necesarios para dicha gestión.	A la actualidad no se cuenta con dicho sistema
<p>Análisis:</p> <p>De acuerdo a las respuestas de los entrevistados, se concluye que a la actualidad no cuentan con un sistema de gestión de control operativo.</p>	

Análisis de resultados 2:

De acuerdo a las respuestas obtenidas, se ha llegado a la conclusión de que las causas que imposibilitan un buen control en sus procesos operativos, es el que no cuentan con un sistema de control aplicado a sus procesos operativos, además de no contar con indicadores de gestión y que no se monitoria con frecuencia los procesos operativos de la empresa. Es de mucha importancia tener el sistema de auditoria interna, porque va a permitir llevar a cabo el debido control y monitoreo de todos los procesos operativos que realizará la empresa y básicamente para detectar, evitar o en su defecto corregir situaciones anómalas dentro de los procesos operativos de la empresa.

IV. DISCUSION

Discusión 1.

Uno de los resultados de las entrevistas realizadas al gerente y contador de la empresa, nos señalaron que a la fecha se viene presentando dificultades en sus procesos operativos, básicamente en las adquisiciones de las mercaderías y almacenamiento porque muchas veces no se vienen controlando de manera adecuada por no contar con un eficiente sistema de control generando pérdidas innecesarias de inventarios, además de que señalaron que los recursos destinados a la adquisición de mercadería no son básicamente para dicho fin, haciendo que se detecten numerosos inconvenientes al momento de adquirir las mercaderías, también que lo recaudado por las ventas si se ingresan y se contabilizan, pero desconocen si las ventas son efectuadas en su totalidad.

Dato que coincide con lo manifestado por Torres, (2017) en su investigación *“Estudio del Proceso Productivo de manufactura Textil Alta Gracia con el fin de realizar planificación de su producción”*, cuyo autor Gonzalo Torres señaló que su investigación tuvo como finalidad dar a conocer que el incumplimiento en las entregas de las prendas de vestir, no obedecía a problemas estrictamente técnicos, a la mala calidad de sus productos, a errores operativos o a fallas imprevistas en las maquinas. Se señaló sin ambages que esta problemática se debe básicamente a faltantes en las materias primas y que impiden cumplir con todos los clientes y con las entregas de las mercaderías comprometidas, y por lo tanto obligará a que el área de producción replantee sus procesos y vuelva a planificar su producción, debiendo por lo tanto producir con las materias primas y con los insumos disponibles.

Información que también coincide con lo sostenido por Sánchez, Ceballos, & Sanchez, (2015) En su artículo *“Análisis del Proceso productivo de una empresa de Confecciones: Modelación y Simulación”*, cuyos autores señalaron que su en razón de que muchas empresas textiles no cumplen con los estándares de producción que les permita racionalizar debidamente sus costos ni gastos operativos, es que se recurre al modelado y simulación de pequeños sistemas industriales a fin de que fundamenten de manera adecuada sus decisiones de producción, comercialización y ventas. Cabe destacar que el artículo realiza una evaluación a una empresa de ropa masculina y radica en incrementar su rentabilidad a través de instrumentos de gestión que le va a permitir identificar con total

claridad cada una de los procesos que vienen influyendo de manera negativa en la producción y que generan de manera innecesaria los mal llamados cuellos de botella.

Sin embargo Bocanegra, (2018), en su tesis *“Efecto de la Logística inversa en la Productividad de MYPES Textiles en Ate Vitarte 2018”*, señaló lo contrario, ya que en razón de que la empresa viene incurriendo en demasiados desperdicios de materias primas, se ha optado por reutilizar estos materiales procesados a fin de obtener un nuevo valor agregado y sobre todo que sea menos contaminante del medio ambiente, llegándose a la conclusión que las variables investigadas guardan relación con el tema estudiado.

Discusión 2.

Uno de los resultados de las entrevistas realizados al Gerente y Contador de la empresa, nos señalaron de que las causas que imposibilitan un buen control en sus procesos operativos, es el que no cuentan con un sistema de control aplicado a sus procesos operativos, además de no contar con indicadores de gestión y que no se monitoria con frecuencia los procesos operativos de la empresa. Es de mucha importancia tener el sistema de auditoria interna, porque va a permitir llevar a cabo el debido control y monitoreo de todos los procesos operativos que realizará la empresa y básicamente para detectar, evitar o en su defecto corregir situaciones anómalas dentro de los procesos operativos de la empresa.

Dato que coincide con lo manifestado por el Instituto de Educación Superior ITFIP (2017), En su artículo *“Auditoría Administrativa y Operativa para una empresa de Confecciones en Ibagué Colombia”*, Caso empresa Global Confecciones y Textiles SAS”, señaló que del resultado de la investigación, se llegó a determinar e identificar hallazgos en sus procesos operativos que fueron informados a la gerencia. Se llegó a establecer un notable crecimiento en sus ventas y que ha traído como consecuencia que en todas sus áreas se cuente con mayores recursos, siendo esta la razón fundamental por la cual se hace sumamente necesario aplicar con mayor frecuencia y fluidez, auditorias administrativas y operativas a fin de poder identificar algún tipo de deficiencias o hechos anómalos no propios de la organización.

Información que también coincide con lo manifestado por Espinoza, L. y Villalobos, Y. (2017), en su tesis *“Control interno en los inventarios empresa “Comercial TAMIS.R.L.” Chiclayo”* Universidad Pedro Ruiz Gallo. Concluyó que muchas organizaciones, se

enfrentan a problemas de control de inventarios, como una falta disponibilidad de productos, altos niveles de inventarios por la falta de una correcta planeación en las compras.

Sin embargo Arias, (2016), en su tesis *“Diseño de una Auditoría Operativa para la evaluación de los Procesos Productivos de la Microempresa Textiles de ropa de Bebé Creaciones Gabby”*, en Ecuador, sostuvo lo contrario cuando manifestó que la empresa carece de políticas establecidas para el buen funcionamiento de sus operaciones, lo que implica que no se está llevando un eficiente control y desempeño de los procesos productivos, habiendo decidido llevar a cabo e diseño de una Auditoría Operativa a sus procesos.

V. CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

1. La empresa Corporación JR E.I.R.L., no tiene implementado un adecuado sistema de Auditoría interna que le permita mejorar sus procesos operativos y de esta manera evitar que se sucedan actos irregulares cometidos por su personal.
2. Corporación JR E.I.R.L., no cuenta con indicadores de gestión, ni tampoco cuenta con un manual de funciones, ni con un reglamento interno de trabajo que le permita deslindar e imputar las amonestaciones y sanciones que correspondan.
3. La empresa no tiene debidamente definida la situación en que se encuentran sus procesos operativos, que le permita conocer en detalle los productos adquiridos, trasladados, almacenados, requisicionados y comercializados.

REFERENCIAS

- Arias, J. (2016). *Tesis "Diseño de una Auditoria Operativa para la evaluación de los Procesos Productivos de la Microempresa Textiles deropa de Bebé Creaciones Gabby"*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12242/Tesis%20Final.pdf?sequence>
- Becerra, E., & Espinoza, W. (2017). *Tesis "Control de Inventario y Gestión Logística en la empresa fabrica de polos Bustamante, Jaén 2017"*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4324/Espinoza%20Oblitas%20-%20Becerra%20Delgado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bocanegra, B. (2018). *Tesis "Efecto de la Logística inversa en la Productividad de las MYPES Textiles en Ate Vitarte 2018"*. Obtenido de Universidad San Ignacio de Loyola: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3610/1/2018_Cano-Bocanegra.pdf
- Bustamante, R. (2016). *"La industria Textil y Confecciones"*. (R. Bustamante, Editor) Obtenido de Revista APTT Perú: <http://apttperu.com/la-industria-textil-y-confecciones/>
- Caurin, J. (2017). *Nivel de los costos de los procesos operativos*. Obtenido de Revista Emprende Pyme: <https://www.emprendepyme.net/costes>
- Chávez, L. (2014). *Tesis "Propuesta de mejora de los procesos operativos de la empresa de Cofecciones Diankris"*. Obtenido de Universidad Santo Toribio de Mogrovejo: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/77>
- Chenet, M. (2018). *Tesis "Influencia de la Auditoria Contable en las finanzas de la empresa Textil El Rosario S.A del sector de Gamarra"*. Obtenido de Universidad Peruana de

las

Américas:

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/271/INFLUENCIA%20DE%20LA%20AUDITOR%20C3%8DA%20CONTABLE%20INTERNA%20EN%20LAS%20FINANZAS%20DE%20LA%20EMPRESA%20TEXTILES%20EL%20ROSARIO%20S.A.%20DEL%20SECTOR%20DE%20GAMARRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Delfín Pozos, F., & Acosta Márquez, M. (2016). *Nivel de crecimiento*. Obtenido de Revista de la Escuela de Negocios de la Universidad del Norte- Revista científica Pensamiento y Gestión, N°40: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/8810/9526>

Diario Gestión. (2018). *"Nuevos Caminos: El rubro textil y de prendas de vestir trata de salir de la crisis enfocada en su diversificación"*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/opinion/editorial/editorial-nuevos-caminos-243361>

Espinoza, & Villalobos. (2017). *"Propuesta de un sistema de control interno en los inventarios para mejorar la gestión de las existencias en la empresa "Comercial TAMI S.R.L." de la provincia de Chiclayo"*. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1295/BC-TES-TMP-128.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espinoza, W. (2018). *Tesis "Control Interno para mejorar la eficiencia en el área de Logística en la empresas Textil Bustamante, Jaén 2017"*. Obtenido de Universidad Señor de Sipan: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4964/Espinoza%20Oblitas%20Wilder%20Ignacio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández , S. (2014). *"El Control Interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de América Latina, Perú y Chimbote"*. (S. Fernández, Editor) Obtenido de

Revista In Crescendo Ciencias Contables y Administrativas. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.: <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/index>

Fuentes, S. (2015). *tesis "Propuesta de un Sistema de Gestión de mantenimiento preventivo basado en los indicadores de Overall Equipment Efficiency en la reducción de costos de mantenimiento de Hilados Richard's S.A.C."*. Obtenido de Univesidad Santo Toribio de Mogrovejo : http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/497/1/TL_Fuentes_Zavala_SebastianMoises.pdf

Gordon, C. D. (2015). *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de "Auditoria de Geti3n como herramienta para la toma de decisiones en la empresa Textil Parmitex": <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16744/1/T2867i.pdf>

Hernández, C. (2015). *"Modelo de Control Interno diagnosticado para pequeña empresa del sector Textil: Confecciones Avance EU"*. Obtenido de Universidad de Antioquia: [file:///C:/Users/Sony/Desktop/Downloads/26656-105236-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Sony/Desktop/Downloads/26656-105236-1-PB%20(1).pdf)

Instituto de Educación Superior ITFIP. (2017). *"Auditoria Administrativa y Operativa para una Empresa de Confecciones en Ibagué Colombia"*. Obtenido de Gesteopolis: <https://www.gestiopolis.com/auditoria-administrativa-operativa-una-empresa-confecciones-ibague-colombia/>

L3pez, A. (2015). *Nivel de evaluaciones a los procesos*. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/wrxa6kcfysrd/la-evaluacion-en-los-procesos-de-produccion/>

Mendoza, F. (2017). *Tesis " Control Interno del 3rea de Compras y su incidencia en la Rentabilidad en la empresa Textil KATEX SAC de Trujillo 2016"*. Obtenido de Universidad Cesar Vakejos:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11632/mendoza_lf.pdf?sequence=1

Ministerio de la Producción. (2017). *"Estudio de Investigación del Sector Textil y Confecciones"*. Obtenido de Ministerio de la Producción:
http://demi.produce.gob.pe/images/publicaciones/publie178337159547c39d_11.pdf

Pérez, M. (2014). *Tesis "Estandarizacion de Procesos de la empresa Textiles Técnicos"*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato:
http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7345/1/Tesis_t884id.pdf

Revista especializada Economipedia. (2017). *Nivel de productividad*. Obtenido de Revista especializada Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

Revista Issworld. (2017). *Procesos Operativos*. Obtenido de Revista Issworld:
<https://www.mx.issworld.com/acerca/zona-de-aprendizaje/ideas-outsourcing/conocimiento/procesos-operativos>

Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I., & Hernández, A. (2014). *"La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos"*. Obtenido de Ciencias Holguín:
<http://www.redalyc.org/pdf/1815/181529929002.pdf>

Sánchez, P. A., Ceballos, F., & Sanchez, G. (2015). *"Análisis del Proceso productivo de una empresa de Confecciones: Modelación Y Simulación"*. Obtenido de
<http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n2/v25n2a08.pdf>

Torres, G. (2017). *"Estudio del Proceso Productivo de manufactura Textil Alta Gracia con el fin de realizar planificación de su producción"*. (G. T. Lima, Editor) Obtenido de Universidad Nacional de Cordova: <https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/5613>

Vergara , J. C., & Fontalvo, J. (2016). "*LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ISO 9001:2008*". Obtenido de EUMED.NET: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/GESTION%20POR%20PROCESOS.htm>

ANEXOS

ANEXO 1: Formato T1



**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 24 de febrero del 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
Yohana Alexhandra Paredes Díaz, con DNI 74255221

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: **EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN CORPORACIÓN JR E.I.R.L., CHICLAYO 2019**, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el Grado de **BACHILLER EN CONTABILIDAD**, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de **CONTABILIDAD**, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

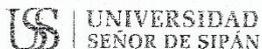
Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Paredes Díaz Yohana Alexhandra	74255221	

ANEXO 2: Acta de Originalidad



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Mg. Chapoñan Ramírez Edgar, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0934 – 2019/FACEM-USS, del (los) estudiantes (s), Yohana Alexhandra Paredes Díaz, Titulada “Evaluación de los Procesos Operativos en Corporación JR E.I.R.L, Chiclayo 2019”

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 22 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 28 de febrero del 2020

Mg. Chapoñan Ramírez Edgar

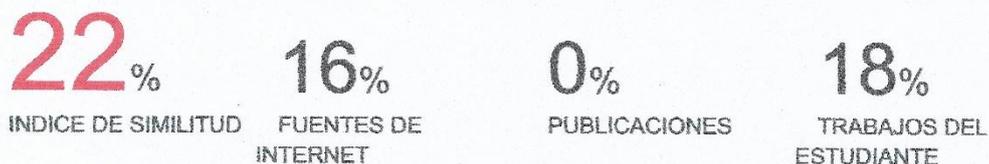
DNI N° 43068346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

ANEXO 3: Reporte Turnitin

EGRESADOS - PAREDES DÍAZ

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	4%
2	www.ciencias.holguin.cu Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%

9	Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia Trabajo del estudiante	1%
10	dspace.uniandes.edu.ec Fuente de Internet	1%
11	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
12	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1%
13	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación Trabajo del estudiante	<1%
14	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
15	www.pead.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
16	doaj.org Fuente de Internet	<1%
17	www.iica.org.uy Fuente de Internet	<1%
18	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
19	Submitted to Universidad Militar Nueva Granada	

Trabajo del estudiante

<1 %

20 www.yanbal.com
Fuente de Internet

<1 %

21 repositorio.upao.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

22 dspace.ups.edu.ec
Fuente de Internet

<1 %

23 Submitted to Universidad Estatal de Milagro
Trabajo del estudiante

<1 %

24 aprendeenlinea.udea.edu.co
Fuente de Internet

<1 %

25 Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de
Administración de Negocios para Graduados
Trabajo del estudiante

<1 %

26 Submitted to Universidad Ricardo Palma
Trabajo del estudiante

<1 %

27 repositorio.unsa.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

28 efdeportes.com
Fuente de Internet

<1 %

29 Submitted to Universidad de Guadalajara
Trabajo del estudiante

<1 %

www.euskalparkea.com

30	Fuente de Internet	<1%
31	www.worldcat.org Fuente de Internet	<1%
32	www.webpanto.com Fuente de Internet	<1%
33	"Telematics and Computing", Springer Science and Business Media LLC, 2019 Publicación	<1%
34	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

ANEXO 4: Constancia o autorización de la empresa para el desarrollo de su investigación

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Chiclayo, 04 de noviembre del 2019

SEÑORA:

Dra. CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

El que suscribe Julca Diaz Alvaro Mitchell, identificado con DNI 16795437, Titular Gerente General de CORPORACION JR E.I.R.L., autorizo a la Srta. Yohana Alexhandra Paredes Diaz identificada con DNI 74255221 para que realice su trabajo de investigación titulado "Evaluación de los Procesos Operativos en Corporación JR E.I.R.L, Chiclayo 2019".

Se expide el presente documento para los fines que el interesado crea conveniente.

Sin otro particular me despido.

CORPORACIÓN JR E.I.R.L.



Julca Diaz Alvaro Mitchell
GERENTE

Julca Diaz Alvaro Mitchell

GERENTE GENERAL

ANEXO 5: Entrevistas

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE Y AL CONTADOR DE LA EMPRESA

¿Qué tipo de dificultades se vienen presentando a la fecha en los procesos operativos de la empresa?
¿Cuenta con formatos de control de ingreso y salidas de productos de almacén?
¿Cuál es el nivel sobre la falta de controles de las mercaderías adquiridas y comercializadas por la empresa?
¿Podría señalar si los recursos destinados para la adquisición de mercaderías están siendo debidamente utilizados?
¿Podría indicar si los fondos recaudados por la venta de las mercaderías están siendo debidamente ingresados y contabilizados?
¿Cuentan con un sistema de control interno aplicado a la gestión operativa de la empresa?
¿Cuentan con indicadores de gestión que les permita identificar los aspectos negativos que se presentan en la operatividad de la empresa?
¿Podría señalar con qué frecuencia se monitorean los procesos operativos de la empresa?
¿Cuentan con un sistema de gestión de control operativo?

ANEXO 6: Validación de Instrumentos

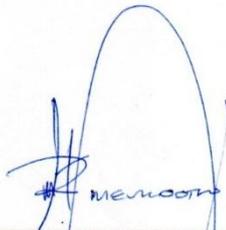
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg.CPC Antonio Méndez Otero

Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos, denominado Guía de Entrevista elaborada por: Paredes Díaz Yohana Alexhandra, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "SISTEMA DE AUDITORIA INTERNA PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS EN COORPORACION JR E.I.R.L., CHICLAYO 2019"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 24 de Junio del 2019



NOMBRE: ANTONIO MÉNDEZ OTERO
DNI: 16589291

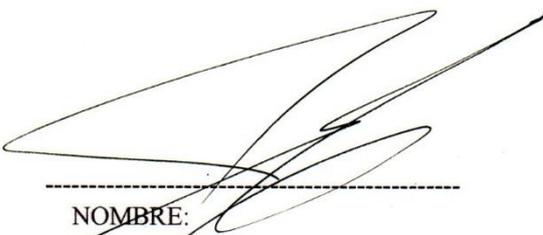
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg.CPC Alfonso Ramirez Edgard.

Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos, denominado Guía de Entrevista elaborada por: Paredes Díaz Yohana Alexhandra, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "SISTEMA DE AUDITORIA INTERNA PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS EN COORPORACION JR E.I.R.L., CHICLAYO 2019"

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 24 de Junio del 2019



NOMBRE:

DNI: 43068346

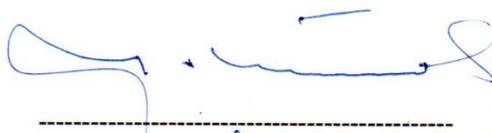
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg.CPC Glorays Elizabeth Guerra López

Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos, denominado Guía de Entrevista elaborada por: Paredes Díaz Yohana Alexhandra, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "SISTEMA DE AUDITORIA INTERNA PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS EN COORPORACION JR E.I.R.L., CHICLAYO 2019"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 24 de Junio del 2019



NOMBRE: Glorays E. Guerra López

DNI: 16417226

ANEXO 7: La Matriz de consistencia

TITULO: EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN CORPORACIÓN JR E.I.R.L., CHICLAYO 2019

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
¿Cómo se encuentran los procesos operativos en Corporación JR E.I.R.L., Chiclayo 2019?	-Evaluar los Procesos Operativos en la Corporación JR E.I.R.L., Chiclayo 2019.	-Diagnosticar el estado en que se encuentran los procesos operativos en Corporación JR E.I.R.L., Chiclayo 2019. -Determinar las causas que imposibilitan el buen control de los Procesos Operativos en Corporación JR E.I.R.L., Chiclayo 2019. -Analizar la información obtenida referente a los Procesos Operativos en Corporación JR E.I.R.L., Chiclayo 2019.	Procesos Operativos	Nivel de productividad	Evaluación a los procesos operativos	Guía de Entrevista
				Nivel de evaluaciones a los procesos.	Evaluación de la eficiencia de los procesos operativos.	
				Nivel de crecimiento	Evaluación de la eficacia de los procesos operativos.	
				Nivel de los costos de los procesos operativos	Evaluación del grado de satisfacción de los clientes.	

ANEXO 8: Fotos de la empresa

