



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA DE ADMINISTRACION**

TESIS

**GESTION POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL
AREA LOGISTICA DE LA EMPRESA AGROPUCALA
S.A.A, DE PUCALA, LAMBAYEQUE 2018.**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADOS EN ADMINISTRACION.**

AUTORES:

Bach. Bustamante García Alessandro Gustavo.

Bach. Santa Cruz Arbulú Oscar Eduardo.

Asesora:

Dra. Gallo Gallo María del Socorro.

Línea de Investigación
GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**Pimentel-Perú
2020**

TESIS

GESTION POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL AREA LOGISTICA DE LA EMPRESA AGROPUCALA, S.A.A, DE PUCALA, LAMBAYEQUE 2018.

Asesor(a): Dra. María del Socorro Gallo Gallo

Firma

Presidente(a): Dra. Rosas Prado Carmen Elvira

Firma

Secretario(a): Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

Firma

Vocal(a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily

Firma

DEDICATORIA

Nuestro trabajo principalmente está dedicado a Dios, porque nos da vida y entendimiento que necesitamos para hacer realidad nuestra meta de ser profesionales

Padres, porque siempre han estado presentes en cada momento de nuestras vidas de un consejo y nos brindan la suficiente confianza para seguir adelante, por impartir con ejemplo valores y por todo su cariño y apoyo incondicional.

Los autores.

AGRADECIMIENTO

Nuestro especial agradecimiento es para nuestros Maestros, a nuestros asesores por la oportunidad de contribuir y fortalecer nuestro avance y motivarnos para que nuestra investigación culmine.

Agradecemos también a los representantes de la empresa por permitirnos realizar el estudio.

Los autores.

RESUMEN

El entorno actualmente exige que las organizaciones tengan un nivel competitivo que les permita sobresalir u ocupar un lugar dentro del mercado por ello dentro de los procesos de gestión se incorporan elementos directivos que contribuyen a la evaluación y control de los resultados obtenidos dentro de sus actividades. Dichos elementos son considerados indicadores que deben tomar decisiones correctivas en caso se obtengan resultados negativos que perjudiquen sus objetivos.

Estos elementos se establecen dentro de un plan de acción o llamado también plan estratégico el cual contiene operaciones planificadas las cuales se desarrollan dentro de un plan operativo. Por ello que encontramos mucho interés en encontrar si existe influencia en la Gestión por procesos y la productividad en el área logística de Agropucalá SAA.

El tipo de la investigación es descriptiva, transversal, correlacional y no experimental en su diseño, tomo como muestra representativa 32 colaboradores que laburan dentro de la empresa en el área logística, lo mismos que respondieron a una encuesta de 25 preguntas para recopilar la información para el estudio.

Dentro de los resultados obtenidos se observa que el proceso más significativo en la empresa es la Logística, pero necesita mejoras, así también los trabajadores requieren de constantes capacitaciones con implementación tecnológica que los potencialice para ser más eficientes. La empresa AGROPUCALA S.A.A. ubicada en el distrito de Pucalá, muestra determinados factores en su productividad como la forma de trabajo, que apoya al logro de los objetivos organizacionales, asimismo los trabajadores expresaron que no cuentan con la supervisión de una persona en las labores realizadas ni tampoco tienen un orden para la entrega de sus pedidos.

Palabras clave: Procesos, Productividad, Logística.

ABSTRAC

The environment currently requires that organizations have a competitive level that allows them to excel or occupy a place within the market, therefore, management elements are incorporated into the management processes that contribute to the evaluation and control of the results obtained within their activities. These elements are considered indicators that must take corrective decisions if negative results are obtained that harm their objectives.

These elements are established within an action plan or also called a strategic plan which contains planned operations which are developed within an operational plan. Therefore, we find a lot of interest in finding if there is influence in Process Management and productivity in the logistics area of Agropucalá SAA.

The type of research is descriptive, cross-sectional, correlational and non-experimental in its design, I take as a representative sample 32 collaborators who work within the company in the logistics area, the same that responded to a survey of 25 questions to gather information for the study.

Among the results obtained, it is observed that the most significant process in the company is the Logistics but it needs improvements, so the workers also require constant training with technological implementation that potentializes them to be more efficient. The company AGROPUCALA S.A.A. located in the district of Pucalá, shows certain factors in its productivity such as the way of working, which supports the achievement of organizational objectives, the workers also expressed that they do not have the supervision of a person in the work performed nor do they have an order For the delivery of your orders.

Keywords: Processes, Productivity, Logistics.

ÍNDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	V
ABSTRAC	VI
I INTRODUCCIÓN	15
Problemática de la Investigación	16
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Antecedentes	22
1.2.1. Contexto Internacional	22
1.2.2. Contexto Nacional	25
Contexto Local.	27
1.3. Teorías relacionadas	29
Gestión Por Procesos	29
Productividad.	29
1.4. Formulación del problema	34
1.5. Justificación	35
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos	35
II: MATERIAL Y MÉTODO	36
2.1. Diseño y tipo de Investigación	36
2.2. Población y Muestra	37
La empresa cuenta con 32 trabajadores, los mismos que corresponden al área en estudio por lo que hemos optado por un muestreo no probabilístico y se tomara toda la población como muestra.	37
Distribución de la población en estudio:	37
2.3. Variables, Operacionalización	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42

2.5. Análisis y procesamiento de datos	43
2.6. Análisis Estadístico	43
2.7. Aspectos éticos	45
2.8. Aspectos de rigor científico	45
III: RESULTADOS	47
3.1. Tablas y figuras	48
3.2. Discusión de resultados	73
3.3. Aporte científico	76
IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
Conclusiones	82
Recomendaciones	83
REFERENCIAS	84
ANEXOS	89
Encuesta para trabajadores de la empresa Agro Pucalá	90
Anexo: 2 Matriz de consistencia	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Como se mide la productividad</i>	33
Tabla 2 <i>Criterios éticos de la investigación</i>	45
Tabla 3 <i>¿Al ingresar a la empresa se le indicaron los procesos clave para el trabajo que sustentaba?</i>	48
Tabla 4 <i>¿Le proporcionaron un manual con los procedimientos que la empresa realiza en sus operaciones?</i>	49
Tabla 5 <i>¿Son claras las metas que se han trazado?</i>	50
Tabla 6 <i>¿La forma de trabajo contribuye al logro de los objetivos?</i>	51
Tabla 7 <i>¿Los procedimientos realizados están supervisados por alguna persona encargada?</i>	52
Tabla 8 <i>¿Se evalúa la forma de trabajar de sus colaboradores?</i>	53
Tabla 9 <i>¿Existen mejoras en su lugar de trabajo de su empresa?</i>	54
Tabla 10 <i>¿Usted cree poder realizar propuestas para la mejora de su área?</i>	55
Tabla 11 <i>¿Ha recibido capacitaciones acerca de la calidad de procesos por parte de la empresa?</i>	55
Tabla 12 <i>¿Cuenta la empresa con tecnología de punta que facilite el comunicar los resultados alcanzados?</i>	57
Tabla 13 <i>¿Existen lineamientos o normas en la empresa para el registro de entradas y salidas?</i>	58
Tabla 14 <i>¿Realiza frecuentemente un control de las especificaciones del pedido, en cuanto a cantidad, documentación y calidad?</i>	59
Tabla 15 <i>¿Existen normas que regulen cuantos pedidos debe atender un trabajador por día?</i>	60
Tabla 16 <i>¿Existe una organización de las materias primas e insumos por nombre y rotación?</i>	61
Tabla 17 <i>¿Se organizan los productos terminados según la fecha de vencimiento?</i>	62
Tabla 18 <i>¿Periódicamente se realiza un control de inventarios de insumos y productos terminados?</i>	63
Tabla 19 <i>¿Frecuentemente los inventarios físicos difieren de los inventarios del sistema?</i>	64
Tabla 20 <i>¿Evalúa y calcula la mejor ruta de transporte, a fin de reducir costos?</i>	65

Tabla 21	<i>¿Frecuentemente la empresa realiza el control de las flotas de transporte de manera periódica?.....</i>	<i>.66</i>
Tabla 22	<i>¿Se realiza él envió frecuente de los documentos del despacho de pedidos?.....</i>	<i>67</i>
Tabla 23	<i>¿Frecuentemente la empresa se queda sin stock materias primas e insumos?.....</i>	<i>68</i>
Tabla 24	<i>¿Hay lineamientos o normas para el control contra robos en la empresa?.....</i>	<i>69</i>
Tabla 25	<i>¿Hay lineamientos en la empresa para el manejo de los productos o materiales deteriorados?.....</i>	<i>70</i>
Tabla 26	<i>¿Algunos productos que se encuentran en el almacén tienen embalajes deteriorados?.....</i>	<i>71</i>
Tabla 27	<i>¿Frecuentemente los pedidos despachados son devueltos por fallas?.....</i>	<i>72</i>
Tabla 28	<i>Coeficiente de Correlación.....</i>	<i>73</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Informe sobre si la empresa brinda la inducción sobre sus procesos a los colaboradores que recién ingresan, se obtuvo que el 9% está en acuerdo total, el 28% está de acuerdo, el 10% está en desacuerdo total y el 31% está en desacuerdo, mientras que el 22% está indeciso	48
<i>Figura 1:</i> Informe sobre si la empresa brinda la inducción sobre sus procesos a los colaboradores que recién ingresan, se obtuvo que el 9% está en acuerdo total, el 28% está de acuerdo, el 10% está en desacuerdo total y el 31% está en desacuerdo, mientras que el 22% está indeciso	48
<i>Figura 2:</i> Informe sobre la entrega de material para informar sobre sus operaciones de la empresa y las funciones del trabajador se ha tenido que el 9% está en acuerdo total, el 25% está de acuerdo, el 22% está en desacuerdo total y el 25% está en desacuerdo, mientras que el 19% está indeciso	49
<i>Figura 3:</i> Informe sobre el conocimiento de los trabajadores con respecto a sus objetivos, se ha tenido que el 19% está en acuerdo total, el 40% está de acuerdo, el 19% está en desacuerdo, mientras que el 22% está indeciso	50
<i>Figura 4:</i> información sobre el acuerdo de los trabajadores y la forma de trabajo permite alcanzar sus metas se ha tenido que el 13% está en total acuerdo, el 56% está de acuerdo de trabajo que se ajusta al logro de los objetivos, el 6% está en total desacuerdo y el 6% está en desacuerdo, mientras que el 19% está indeciso.	51
<i>Figura 5:</i> Informe de la vigilancia de una persona de que los procedimientos se lleven con normalidad, se ha tenido que el 19% está en acuerdo totalmente, el 37% está de acuerdo, el 12% está en desacuerdo total y el 16% está en desacuerdo total, mientras que el 16% está indeciso	52
<i>Figura 6:</i> Informe sobre si la empresa evalúa la forma de trabajar de su personal ha tenido que el 6% está en acuerdo total dentro de la organización, el 6% está de acuerdo, el 25% está en desacuerdo total y el 25% está en desacuerdo, mientras que el 28% está indeciso.....	53
<i>Figura 6:</i> Informe sobre si la empresa evalúa la forma de trabajar de su personal ha tenido que el 6% está en acuerdo total dentro de la organización, el 6% está de acuerdo, el 25% está en desacuerdo total y el 25% está en desacuerdo, mientras que el 28% está indeciso.....	53

<i>Figura 7:</i> Informe sobre las mejoras en el área de trabajo, se ha tenido que el 6% está en acuerdo total, el 38% está de acuerdo, el 31% está en desacuerdo total y el 16% está en desacuerdo, mientras que el 9% está indeciso	54
<i>Figura 8:</i> Informe sobre si se reciben propuestas para mejorar el área de trabajo se ha tenido que el 34% está en acuerdo totalmente, el 44% está de acuerdo, el 13% está en desacuerdo totalmente y el 3% está en desacuerdo, mientras que el 6% está indeciso	55
<i>Figura 9:</i> informe de haber recibido capacitación sobre la calidad de los procesos, se ha tenido que el 38% de acuerdo, el 28% está en desacuerdo total y el 6% está en desacuerdo, mientras que el 28% está indeciso.....	56
<i>Figura 10:</i> informe sobre el uso de la tecnología de punta en la empresa para comunicar los resultados alcanzados, se ha tenido que el 3% está en acuerdo totalmente, el 38% está de acuerdo, el 9% está en desacuerdo total y el 19% está en desacuerdo, mientras que el 31% está indeciso	57
<i>Figura 11:</i> Informe si la empresa tiene normas para la entradas y salidas se ha tenido que el 16% está en acuerdo total, el 44% está de acuerdo, el 16% está en desacuerdo total y el 12% está en desacuerdo, mientras que el 12% está indeciso.....	58
<i>Figura 12:</i> informe si frecuentemente se realiza control en las especificaciones del pedido, en cuanto a cantidad, documentación y calidad, se ha tenido que el 25% está en total acuerdo, el 38% está de acuerdo, el 12% está en desacuerdo total y el 3% está en desacuerdo, mientras que el 22% está indeciso.....	59
<i>Figura 13:</i> informe sobre si existen normas que regulen cuantos pedidos debe atender un trabajador por día, se ha tenido que el 3% está en acuerdo total, el 9% está de acuerdo, el 31% está en desacuerdo total y el 16% está en desacuerdo, mientras que el 41% indeciso.	60
<i>Figura 14:</i> información sobre si las materias primas e insumos están ordenadas por nombre y rotación, se ha tenido que el 9% está en acuerdo total, el 53% está de acuerdo, el 9% está en desacuerdo total y el 16% está en desacuerdo, mientras que el 13% está indeciso.....	61
<i>Figura 15:</i> información acerca de que, si los productos terminados están con fecha de vencimiento, se ha tenido que el 22% está en acuerdo total, el 34% está de acuerdo, el 6% está en desacuerdo total y el 13% está en desacuerdo, mientras que el 25% está indeciso. 62	
<i>Figura 16:</i> informe sobre si existe un control periódico de los insumos y de los productos terminados, se ha tenido que el 31% está en total acuerdo, el 47% está de acuerdo, el 6% está en total desacuerdo y el 6% está en desacuerdo, mientras que el 10% está indeciso.....	63

Figura 17: información de la frecuencia con la que los inventarios físicos difieren de los inventarios del sistema se ha tenido que el 13% está en acuerdo total, el 37% está de acuerdo, el 16% está en desacuerdo total y el 6% está en desacuerdo, mientras que el 28% indeciso 64

Figura 18: información sobre si la empresa realiza el mejor cálculo de la ruta a fin de reducir costos, se ha tenido que el 6% está en acuerdo total, el 25% está de acuerdo, el 13% está en desacuerdo total y el 3% está en desacuerdo, mientras que el 53% a medias 65

Figura 19: información sobre si se realiza control de la flota de transporte en la empresa, se ha tenido que el 6% está en acuerdo total, el 25% está de acuerdo, el 19% está en desacuerdo total y el 12% está en desacuerdo, mientras que el 38% indeciso 66

Figura 20: información sobre si envían los documentos de despacho de pedidos, se ha tenido que el 9% está en acuerdo total, el 25% está de acuerdo, el 12% está en desacuerdo total y el 13% está en desacuerdo, mientras que el 41% está indeciso. 67

Figura 21: información sobre si la empresa con frecuencia se queda sin stock y materia prima se ha tenido que el 3% está en acuerdo total, el 34% está de acuerdo, el 16% está en desacuerdo total y el 13% está en desacuerdo, mientras que el 34% Indeciso. 68

Figura 21: información sobre si la empresa con frecuencia se queda sin stock y materia prima se ha tenido que el 3% está en acuerdo total, el 34% está de acuerdo, el 16% está en desacuerdo total y el 13% está en desacuerdo, mientras que el 34% Indeciso. 68

Figura 22: información sobre si existe lineamientos o normas sobre control de robos en la empresa, se ha tenido que el 9% está en total acuerdo, el 28% está de acuerdo, el 38% está en total desacuerdo y el 3% está en desacuerdo, mientras que el 22% es indeciso. 69

Figura 23: información de la existencia de lineamientos, se ha tenido que el 9% está en total acuerdo, el 34% sobre el manejo de productos o materiales deteriorado está de acuerdo, el 16% está en total desacuerdo y el 13% está en desacuerdo, mientras que el 28% está indeciso. 70

Figura 23: información de la existencia de lineamientos, se ha tenido que el 9% está en total acuerdo, el 34% sobre el manejo de productos o materiales deteriorado está de acuerdo, el 16% está en total desacuerdo y el 13% está en desacuerdo, mientras que el 28% está indeciso. 70

Figura 24: Informe sobre los productos en el almacén que tienen embalajes deteriorados, se ha tenido que el 9% está en acuerdo total, el 28% está de acuerdo, el 22% está desacuerdo total y el 16% está en desacuerdo, mientras que el 25% Indeciso 71

Figura 25: información sobre si los pedidos entregados son devueltos por fallas, se ha tenido que el 3% está en acuerdo total, el 16% está de acuerdo, el 31% está en desacuerdo total y el 12% está en desacuerdo, mientras que el 38% indeciso. 72

I INTRODUCCIÓN

Actualmente la empresa Agropucalá S.A.A. ubicada la Región Lambayeque, tiene debilidades dentro de los procesos realizados en su área logística, Sin dejar de lado sus actividades contenidas en la cadena de valor de su proceso de igual forma su planificación, la evaluación y control de sus indicadores no son tomados en cuenta, existe deficiencia en el almacenamiento de sus productos, el tiempo de entrega, etc. Para ser más específicos las demoras no son tomadas en cuenta en sus operaciones.

La empresa dedicada por años cultivo y producción de caña de azúcar, la cual realiza procesos para su posterior comercialización, busca alcanzar estándares de calidad. Para ello se encuentra asociada a las comunidades como colaboradores asentadas para lograr el desarrollo de nuestra región.

De acuerdo a lo descrito anteriormente formulamos nuestra problemática: La gestión de procesos tiene influencia en la productividad del área logística de la empresa Agropucalá SAA. Nuestra hipótesis es que existe una influencia significativa entre ambas variables.

El trabajo contiene cuatro capítulos:

CAPITULO I, Planteamiento del problema de la investigación, antecedentes, bases teóricas la importancia y justificación, límites y objetivos del estudio.

CAPITULO II, Métodos y materiales para análisis, recolección de información, diseño de la investigación, muestra, Operacionalización de variables, políticas de confidencialidad.

CAPITULO III, Gráficos y tablas, Análisis de resultados.

CAPITULO IV, Conclusión y recomendación.

Problemática de la Investigación

1.1. Realidad problemática

A NIVEL INTERNACIONAL

Taschner (2016), en su investigación: “Mejora de los procesos logístico de Medianas y pequeñas empresas utilizando de una evaluación comparativa” ...

“Productividad, debe estar constantemente supervisada, orientada hacia los usuarios, teniendo en cuenta que la flexibilidad en sus procesos es vital para el cumplimiento oportuno de sus entregas, se evaluara de manera constante la dirección logística en las empresas.” (Taschner, 2016)

Un control adecuado a las actividades de suministros te permite reducir los costos y las mismas actividades incrementan la demanda que en número representan un factor diferenciador con la competencia en el mercado, las estrategias son las herramientas que la empresa utiliza para obtener la capacidad de mejorar su funcionamiento.

Por lo expuesto la logística representa un proceso importante en las organizaciones porque posee los procedimientos que llevaran a la organización al posicionamiento y desarrollo esperado.

En su estudio encuentra que: las prácticas en el proceso productivo se definen con un conjunto sincronizado de tareas que son monitoreadas y ejecutadas por personal capacitado creadas para generar resultados favorables a las organizaciones dentro de estas tenemos (los procesos clave, de soporte y estratégicos); si queremos definir a cada uno encontramos que los procesos clave otorgan valor a los clientes, los de soporte son aquellos que garantizan el buen funcionamiento y los procesos estratégicos son los que evalúan y se encargan de la supervisión de los procesos. (Lehnert et al, 2016)

Lehnert et al, (2016), señalan que las BPM tienen una relación significativa con el control en los procesos de principio a fin de otorgar el mejor servicio al cliente de manera estratégica.

En un estudio que realizo, nos manifiesta que las empresas de ahora se encuentran más organizadas y su estructura es Jerárquica, por áreas con escalas de forma vertical tipo jefe = empleado, es decir formal y se muestra un organigrama con áreas que crean metas individuales, el autor propone la implementación de una dirección en actividades para formar un ordenamiento en su estructura de forma horizontal, por procesos que se observara mediante un mapeo en los procesos. (Agudelo, 2015) (pág. 2).

El investigador en su trabajo de estudio define las empresas con estructuras de horizontales tienen mejor comunicación y orientación hacia las metas buscadas de manera que solo existirán estas situaciones si se da una formalización y control en las empresas.

Maldonado (2016), a través de su trabajo de investigación: “Incremento de la productividad en la gestión por procesos del área de empaque de la empresa Greenrose en la ciudad de Quito”.

Existen múltiples medios y formas para aumentar el rendimiento de una organización. Una organización actual necesita reducir sus riesgos y fracasos, no invertir en algo que no les da rentabilidad y que el desarrollo de sus operaciones siempre debe abocarse al cliente. La investigación fue realizada en la empresa Greenrose direccionada al área de entrega de los productos de donde se consiguió toda la información para el trabajo, logrando identificar las acciones que intervienen significativamente en la productividad. A partir de eso se hizo la evaluación de las actividades dentro de la cadena de valor incluyéndose la del equilibrio de la línea de entrega, adicionalmente se lanzaron propuestas para mejorar estas fueron probadas mediante prácticas generando resultados positivos logrando los resultados esperados. De manera que la empresa género. productividad. (Maldonado, 2016)

El investigador, nos está demostrado que para que un proceso funcione se tiene que identificar anticipadamente los indicadores que se encuentran en sus procesos y actividades realizadas en la cadena de valor, para obtener buenos resultados.

Guanin y Andrango (2015), en su tesis: “Propuesta de un Modelo de gestión por procesos para la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital militar”.

Para otorgar a una verdadera atención en el área de salud, departamento de enfermería más si se trata de emergencias en el Hospital General de la ciudad de Quito; donde las personas llegan y son recibidas con situaciones muchas veces difíciles en admisión, luego pasan a Triage para luego ser atendidos. La Institución tiene como fin que las personas que llegan a las instalaciones del hospital deben percibir un buen servicio donde le brinden no solo atención sino además un marcado trato subjetivo, emocional hacia los pacientes.

Previamente se hizo un diagnóstico de la situación, en el área de enfermería del servicio de emergencias, donde se observó que no conocen los procesos principales por eso no se brinda un servicio eficiente, la estratégica necesita respuestas y cambios de acuerdo al tiempo y a sus objetivos, para lo cual contamos con personas humanas, holísticas y un modelo direccional, que se presenta, para los usuarios del servicio en, estando comprometidos.

A NIVEL NACIONAL

“La dirección de los procesos, es disciplina a nivel de organización, al mencionar una gestión por procesos se trata de querer planificar, organizar, reestructurar y ejecutar las acciones en cada área de la empresa utilizando métodos adecuados que sirvan para el desarrollo y prosperidad en las instituciones públicas”. (Gestión Pública SGP, 2016) (pág. 3)

Diario Gestión (2016) realizó un estudio con 150 instituciones que representan a las 500 empresas reconocidas y con auge en el Perú (...) en resumen la productividad es negativa ya que los indicadores arrojan que el 51% de las empresas piensa que el crecimiento empresarial es bueno, sin embargo, no tiene relación directa con el incremento de los bienes y servicios y el valor competitivo.

Ruedas y Cancino (2015), en su estudio: “Aumento de rendimiento funcional de una compañía de servicios de limpieza industrial y mantenimiento”.

Manifiestan a aquellos índices altos de efecto bursátil optimar dirección de registros, con beneficios para los clientes, seguridad y protección dentro de las organizaciones, analizados con conceptos estratégicamente dadas, con ofertas que permitan disminuir las inversiones, desarrollar cadena de suministros, almacenaje y materia prima aumentando el grado de complacencia al público y reducir los casos de accidentes y perjuicios en el trabajo. (Ruedas y Cancino, 2015) (pág. 2).

El aporte de lo expuesto anteriormente es que se aumenta el rendimiento de la compañía cuando los procesos de equipamiento y almacenaje de insumos se da con una organización basada en una dirección en los procesos que busquen el mejor servicio diferenciado.

Huancaruna y Salinas (2017) en su tesis: “Gestión del mantenimiento y su incidencia en el nivel de productividad de la empresa Induamérica S.A”.

El estudio concluye gracias al progreso de fabricación la empresa, que decide eclosionar ampliar la producción y se observa el crecimiento de disminuciones en la fabricación dando como resultado productos sin valor, subiendo la inversión y la obtención de aumento en las cantidades de peso de productos mensual. Una valoración del incremento de la rentabilidad, mediante un método de sostenimiento y admirar los posibles resultados posteriormente cuidado de la calidad. Las variables se encuentran relacionadas es positiva para la gestión. (Salinas & Huancaruna, 2017) (pág. 9)

El trabajo de investigación expone que, para obtener buenos resultados en las actividades desarrolladas, tiene que estar presente una dirección y control, que encamine los procesos y las organizaciones serán más eficientes. Cuando las empresas incrementan su nivel de productividad requieren de mayor cuidado en sus procesos ya que el trabajo se complica y necesita más atención para mantener estándares de calidad.

Regalado (2015), en su tesis: “Propuesta de Mejora para el proceso de manejo de incidentes en una red de Telecomunicaciones, basado en las mejores prácticas de Itil. Telefónica Ecuatoriana.”

La promoción del recurso, con más práctica en el manejo de técnicas que le proporciona empresarialmente el desarrollar intereses, desarrollar la productividad y esencialmente reponerse a las expectativas de los usuarios recuperarse a la propuesta de valor, inclusive en el tiempo del proceso la que da explicaciones sobre puntos de vista de desempeño de la validez del proceso, como incluso aumentar la tolerancia. (Regalado, 2015)

La propuesta que desarrollo esta empresa sirvió para mejorar su productividad y desarrollar técnicas de atención que proporcionaban a sus clientes un valor agregado, el aporte es para nuestro estudio muy valioso ya que con el ejemplo de una metodología de tolerancia y guiados por los propósitos perseguidos podemos llevar un buen desempeño en las actividades que realicemos.

REGIONAL

(Reaño, 2015) en su tesis: “Propuesta para mejorar de la productividad en el proceso de pilado de Arroz en el Molino Latino S.A.C.”

Se realizó un análisis a través de la recopilación de información para obtener un diagnóstico de la situación que permitieron captar las barreras más importantes de la organización, las cuales retrasaban la efectividad en el proceso. El estudio de trabajo busca mejorar las ganancias en el proceso de la explotación de los insumos, recurso humano y la inversión de la obtención se captó la actividad que no agregaba valor. Demostrando que la demora era un proceso manual para la compañía de ahí que se demoraban en la entrega de envíos. Luego encontraron un proceso de conseguir nueva tecnología que optimice el tiempo. (Reaño, 2015)

El aporte que genera esta tesis es el de utilizar la información para identificar nuestras debilidades en los procesos internos, luego buscar alternativas de solución para corregir los errores que se presentan o encontrar las causas que los generan, de esta forma se realizaran nuevos procedimientos y se obtendrán mejores resultados.

Curay y Diandra (2016), en su investigación: “Propuesta de mejora continua de la productividad en el proceso de pilado de arroz en el Molino Latino.”

Al Verificar el análisis del cambio rentable de la tarea mencionada esto salió a la luz por medio de una estructura de experimentación el panorama de la situación

y el flujo de los procesos, un análisis, esta sería traducida en menores problemas, acontecimientos, reducidas cantidades de artículos almacenados. (Curay y Diandra, 2016)

La propuesta generada es muy útil ya que estos métodos requieren de interés en reducir los riesgos y fallas en los procedimientos y acciones, para minimizar costos y ser más productivos.

Chang (2016), en su tesis: “Mejora del proceso productivo para incrementar la productividad en una empresa de fabricación de sandalias.”

A través del proyecto de perfeccionamiento, buscando aumentar las ganancias concluyendo con el test de máximo rendimiento del esquema. Se pudo observar que los productos se demoraban en entregar, es decir aplazaban lo despachos; a raíz de esto se observó también que una de sus plantas solo rendía en un 35% de su capacidad instalada, esto significaba perdidas ya que existía tiempos muertos. Des pues de los resultados y a través de la propuesta de solución se incrementó la productividad con un potencial de 47%. Disminuyendo la capacidad ociosa en 18%. A si mismo se mejoró la supervisión en los procesos en un 29% obteniéndose de esta manera un incremento de su producción en un 35%.

El informe de (Chang ,2016) nos entrega un magnifico aporte que explica no solo tener en cuenta los recursos proveídos sino también los que se puedan generar para responder a la demanda y de igual forma la cantidad de tiempo que se pierde en la producción de estos productos. A veces es mejor contar con la suficiente mano de obra y la productividad será mayor.

“La dependencia genera un grado de competitividad disminuido que necesita una proposición que favorezca a recobrase, en el lugar donde está comprendida ayuda a su competencia.” (López y Vásquez, 2016) (pág. 15)

La dependencia es hasta cierto punto perjudicial en las empresas ya que potencializa a los competidores y disminuye la participación en el sector.

Agropucalá, dentro de un espacio de ventaja competitiva, donde existen abundantes indicadores para obtener altos resultados con estándares de calidad y

rentabilidad. La búsqueda de estos va de la mano con un estudio de mercado que me permita analizar los cambios.

Algunas inconveniencias de productividad pueden observarse en los resultados de la compañía, y no posee una aceptación por parte de la demanda; diferentes revelar: los intervalos de tiempos faltan de conocimiento, control, producción, calidad de las materias primas y el potencial humano. Recursos del mercado. Esta compañía invierte en operantes de alto costo que afecta a su productividad

La Metodología aplicada en el interior del área organización, de las actividades internamente, siguiendo una planeación que produce acrecentar la ganancia de dicha área. La dirección de compras de la organización aún sufre de retraso en sus prácticas de despacho de productos.

Es para la empresa una preocupación la solución de su demora debido a que esta presentara consecuencias como el perder los clientes potenciales y fidelizados, lo cual traerá consecutivas pérdidas de bienes además de gastos y con procesos innecesarios que deberían ser eliminados, despido de personal y otros que repercutirá en su decrecimiento empresarial.

La compañía necesita implementar técnicas de gestión basadas en estrategias con el fin de optimizar su producción, permitiendo mejorar la capacidad en las fases operativas de su producción, que traerá resultados positivos a la empresa de manera que aumentará su capacidad productiva.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Contexto Internacional

Calderón (2015), en su tesis: “Gestión por procesos en la empresa Globalshoes CIA. Ltda. Periodo 2015”.

Tiene la finalidad de optimizar los recursos y las actividades inmersas en los procesos para generar buenos resultados y satisfacción a las expectativas de los clientes, en esta investigación se aplicó una encuesta para identificar los procesos a través del método PHVA. Se pudo apreciar que esta empresa posee una gestión

tradicional porque cada uno de sus colaboradores trabaja aisladamente cuando deberían realizar un trabajo en equipo. Los objetivos que se logren conllevan al fortalecimiento de la cultura en la organización por lo que tiene que cambiar en cuanto a su gestión de procesos. (Calderón, 2015) (pág. 4)

El aporte que brinda esta investigación a nuestro estudio es que los procesos deben ser regulados teniendo como base un trabajo conjunto tomando decisiones asociadas con el fin de disminuir sus debilidades o deficiencias presentadas durante el desarrollo en la actividad.

Vásquez (2017), en su tesis: “Propuesta de mejoramiento de procesos en el área de producción de la empresa panificadora Panarte”.

“Para llevar a cabo este mejoramiento se redujo el personal, lo que dio como consecuencia un aumento en la producción de 30 unidades más de lo producido, sabiendo que un 12 % de la productividad mantiene y contribuye en los costes de producción”. (Vásquez, 2017)

El aporte de esta investigación es que se puede apreciar que cuando existe exceso de personal en un área esta puede generar tiempo ocioso y se disminuyen los niveles de rentabilidad, lo cual confirma la teoría de que se debe tener solo el personal necesario y de acuerdo a las actividades realizadas con un perfil alineados a los del puesto que ocupan.

Garcés (2016), en su tesis: “Mejoramiento de la productividad en la línea de extrusión de la empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio (Cedal), empleando la metodología “SIX SIGMA”.

Utilizando estrategias y técnicas de mejora continua se incrementó la productividad en un 6 % en el mes de junio del 2015. La eficacia dentro del área de producción mejoró en un 84% en los meses de junio a diciembre del 2015. Lo que demuestra que las técnicas de gestión si optimizan la producción en los procesos clave. (Garcés, 2016)

El aporte que otorga esta investigación es que trata de dar solución a sus problemas dando a conocer lo que aqueja logrando insertar la mejora de los

procesos de fabricación, exhibición con la finalidad de orientar hacia el aumento de la productividad, de igual forma reorientar los objetivos organizacionales. Adicionalmente generar un plan de acción que permita mantener vigilado constantemente los resultados de los procesos y tomar medidas correctivas tiempo.

Mayorga, Marcelo, Ruiz (2015) en su de investigación: “Dirección de pprocesos y productividad en el sector de Calzado Ecuatoriano: Empresa Mabelyz”.

Para efectos de encontrar mayor productividad se dispuso tomar información de la empresa, se concluye que no se tiene claro la definición de sus procesos y respecto a la planificación, adquisición de insumos, capacitación que faciliten la toma de decisiones, aun no se tiene en claro lo que la empresa busca desarrollar en su proceso productivo. (Mayorga, Marcelo, Ruiz, 2015)

De acuerdo a lo analizado la productividad se ve afectada por no tener claro sus objetivos y ciertamente cometer fallas en sus procesos haciendo que no se logren. Si verdaderamente se quiere evitar las los recursos desperdiciados o perdidos, con un perfecto control vigilante en los procesos se logra realizar los cambios oportunos en la productividad.

Muñoz (2018), en su tesis: “Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A”.

Aunque se hayan implementado instrumentos a la institución todavía presenta una necesidad de mejorar si organización de manera interna, conforme fue creciendo desde que se iniciaron las operaciones, la cartera personal de oferta de servicio no solo de los clientes. Se mostró la necesidad de aplicar un método de gestión que ayuda a mantener servicios de calidad, y por tanto competitiva en el mercado. Para la realización de la propuesta se identificaron los procesos que generan valor, aquellos que deben acompañarlos de manera directa como los comerciales y de abastecimiento; además de los estratégicos y de apoyo. En función de estos procesos, se realizó el esquema de operación del sistema, considerando la adaptación del concepto de mejora continua. Los procesos se han detallado, así como sus elementos principales como políticas, documentos e indicadores de gestión, que permitirán medir el cumplimiento de las actividades. (Muñoz, 2018)

Este estudio genera un gran aporte ya que manifiesta que el mejoramiento continuo es aplicado con una gestión por procesos y de manera que conforme la empresa aumente su nivel estructural se incrementaran las operaciones para mantener su productividad.

1.2.2. Contexto Nacional

Apari (2017), en su Tesis: “Gestión por procesos para el incremento de la productividad en el área atenciones de portabilidad en la empresa Atento, Lima”.

A través de estrategias de mejora continua como las técnicas de Pareto e Ishikawa, se muestra el aumento de la rentabilidad, pero esto va de la mano con un análisis de la situación actual y toma un plan de actividades como propuesta para la mejora de empresa. Al aplicar métodos de atención la empresa tuvo mejoras en el área de portabilidad, aumentando su atención con buenos resultados. (Apari, 2017) (pág. 7)

Según lo expuesto por Apari este trabajo tiene aporte relacionado a la práctica de las técnicas de mejora continua de manera estratégica para el servicio de atención de la empresa en estudio la cual tuvo éxito en sus objetivos.

Balabarca (2017), en su Tesis: “Gestión por procesos para la mejora de la productividad en el área de créditos del grupo peruano de inversiones S.A.C. Comas”.

Desarrollaron flujogramas del proceso de otorgamiento de créditos los que sirvieron para detectar los procesos innecesarios e implementar mejoras al proceso y se generaron fichas de procesos para hacer un seguimiento de los indicativos que ayudan a medir la rentabilidad. Se determinó que la gestión de sus procesos mejoró un 25% en el área de créditos de la empresa (Balabarca, 2017) (pág. 13)

Se debe continuar con la aplicación en el seguimiento y evaluación de los indicadores dentro de la gestión se debe aplicar una reestructuración utilizando, procedimientos, insumos, diagrama del flujo de los procesos en el otorgar créditos, detectando las fallas y reactivándolo.

Ponce (2016), en su tesis titulada: “Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil, Lima”.

La mejora continua hace que el uso de estrategias no permita que la optimización de los procesos se pierda. Es importante la elaboración de indicadores sea una proyección hacia los posibles procedimientos para implementar procesos que contribuyan con acciones que serán evaluadas e identificadas en el mejoramiento y optimización de la producción. De acuerdo a esto los datos obtenidos solo prueban el ahorro de los costos y las posibilidades del incremento en la productividad que al final conducen al logro de los objetivos. (Ponce, 2016) (P. 318)

“Denota cierto interés en la implementación de técnicas de mejora continua para aumentar el nivel de productividad de la organización busca estandarizar los procesos y de esa manera optimizarlos”. (Ponce, 2016)

Valenzuela (2017) en su tesis: “Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017”.

El grado de correlación entre las variables aplicando el método estadístico de Spearman indico que el coeficiente de relación es de 0,50 lo que significa que existe una relación positiva moderada entre las variables, $p= 0,000 < 0,05$ se acepta la hipótesis. Estos resultados nos señalan que los procesos gestionados causan un clima en el trabajo, por lo que la empresa debe de enfocarse en desarrollar e implementar talleres para generar una autorrealización y mucha motivación; mejorando estabilidad en los trabajos bajo presión. (Valenzuela, 2017)

El que exista una relación comprobada entre la gestión por procesos y el Clima social laborar significa que los trabajadores de INDECI aplicando una dirección adecuada de sus procesos mejoraran su clima Laboral y como consecuencia brindar un buen servicio.

Coaguila (2017), en su investigación: “Implementación de un modelo de Gestión por Procesos y la Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C”.

Las políticas de normalización otorgadas por la ISO 9001- 2015 apoya a que el desempeño mejore para que sea efectivo la gestión involucra técnicas que son utilizadas para que sus clientes reciban la mejor atención. (Coaguila, 2017), (p. 3)

El aporte de este trabajo de investigación es que las normas de calidad sumergidas dentro de la dirección de los procesos tienen resultados muy positivos llegando a cumplir sus resultados.

Contexto Local

Fernández (2017), en su tesis: “Modelo de gestión para la mejora de la productividad del restaurante D’BRAU de la ciudad de Chiclayo”.

“el prospecto de gestión está alineado a incrementar la capacidad en las ventas y de se basa en el modelo Qualityman en conjunto con el proceso administrativo.” (Fernández, 2017) (p. 11)

El fin de este trabajo de investigación es motivar a la organización para adecuar condiciones en busca de mejoras en el servicio para alcanzar los retos trazados alcanzando niveles altos de producción.

Teniendo en cuenta las expectativas de los clientes y no dejando de lado la superación en las expectativas para alcanzar sus metas en el servicio brindado.

Fernández y Ramírez (2017), en su tesis: “Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B”

Utilizando los esquemas de flujo en los procesos, mapeo de procesos incrementa la productividad los resultados de este análisis en base a Costo Beneficio es viable obteniendo ganancias. Por lo tanto, es cierto que un manejo adecuado en los procesos, aumenta la ganancia en la empresa. (Fernández y Ramírez, 2017) (pág. 11)

Con este estudio se genera un gran aporte donde claramente se puede observar que teniendo indicativo dentro de un plan de trabajo para las diferentes actividades, y adicionando estrategias se logra tener resultados positivos en la productividad de una compañía.

Salazar (2016) en su tesis: “Aplicación de una solución de BPM para agilizar los procesos del área de abastecimiento en la Municipalidad de Chiclayo”.

Procesos que las empresas deben de manejar de la mejor manera en todas las áreas. Más del 70% de los colaboradores están en disconformidad y manifiestan que la empresa se encuentra en un estado crítico, los mismos están de acuerdo que los procesos deben tener pronta solución en sus procesos minimizando los tiempos y la entrega de pedidos porque existe una demora en sus entregas hasta de 6 semanas, (Salazar, 2016)

De este estudio podemos observar un gran aporte ya que el sistema de pedidos se mejoró aplicando buenas prácticas en sus procesos y tiene una fuerte y directa relación con la productividad dentro de su logística agilizando e incrementando el conocimiento del personal.

Meregildo (2016), en su tesis: “Gestión de procesos para el aseguramiento de la calidad de producción de la Compañía Internacional American Silver E.I.R.L., Chiclayo”.

Si se estructurara un modelo de procesos bajo el esquema de una Norma Internacional de calidad como Las normas ISO, garantizan la producción de calidad, para la compañía. Como resultado tenemos que las compras la producción el almacenamiento y l entrega de productos son parte del proceso productivo. El pedido que se realiza de la ciudad de Tumbes es de un aproximado de 4000 prendas por mes. Estos procedimientos de producción se trabajan de manera simple y el trabajo realizado es obtenido mediante gracias al conocimiento repetido de empresas similares. (Meregildo, 2016) (p. 18)

El trabajo logístico es una gran responsabilidad para la compañía y como se observa no solo es trabajar empíricamente, sino que se debe tener en cuenta una serie de actividades planificadas y con ciertos indicadores como los ISOS que garanticen su buen funcionamiento. Pero estas labores deben ser coordinadas y evaluadas con la finalidad de lograr los objetivos trazados.

Salas (2018) en su investigación: “Mejora de los procesos de gestión del talento humano en la concesionaria Nor Autos S.A.C”. Para incrementar la productividad”.

El recurso humano también es responsable por las ganancias que pudiera tener una organización, son responsables de la demora en los procesos o tal vez una mala atención, esto es causa de una falta de motivación o de insatisfacción. Provocado por una carencia de gestión adecuada que hace posible un clima laboral. Se tiene que obtener primero una información sobre el costo beneficio de las propuestas y adicionar un manual sobre las funciones de todos lo que pertenecen a la empresa. (Salas, 2018)

En el estudio de Salas se observa la evaluación de lo que una gestión puede otorgar donde el personal obtenga una buena comunicación se sienta motivando y reciba capacitaciones cada vez que se requiera, para la mejora de sus procesos.

1.3. Teorías relacionadas

Gestión Por Procesos

(Oropesa, 2010) “gestionar se define como la forma como se planean dirigen organizan y controlan los procedimientos como las actividades que producirán algún resultado.”

La revista Isotools (2014) “nos dice que la gestión de procesos es la forma en que la organización tiene como primordial expectativa al cliente. Los procesos son gestionados y estructurados basados en la mejora de la propia organización”.

Enfoca la preferencia del cliente fundamentalmente y organiza sus procesos a fin de obtener un trabajo esquematizado, que se adapte a sus necesidades y genere fidelidad. (Isotools, 2014)

Los procesos son ejecutados por personas y lo que buscan es cumplir las expectativas de otras promoviendo una adecuada relación cordial y perdurable entre cliente y la organización.

Productividad.

Definir la producción es encontrar la relación entre los resultados y los recursos utilizados para obtenerla. En síntesis, es el uso eficiente de los recursos.

La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios. (Prokopenko, 1989) (p.3)

La productividad se considera como el uso más intensivo de recursos, como la mano de obra y las máquinas, que debería indicar de manera fidedigna el rendimiento o la eficiencia, si se mide con precisión. Sin embargo, conviene separar la productividad de la intensidad de trabajo porque, si bien la productividad de la mano de obra refleja los resultados beneficiosos del trabajo, su intensidad significa un exceso de esfuerzo y no es sino un «incremento» de trabajo. La esencia del mejoramiento de la productividad es trabajar de manera más inteligente, no más dura. El mejoramiento real de la productividad no se consigue intensificando el trabajo; un trabajo más duro da por resultado aumentos muy reducidos de la productividad debido a las limitaciones físicas del ser humano. (Prokopenko, 1989) (pág. 4)

Ser más productivo no significa tener más tareas o realizar más actividades el ser productivo es el aumento de la eficiencia de manera inteligente no utilizar mayor intensidad en sus procesos, ya que esto hace reducir la productividad y generar limitaciones.

1.3.1.1. **Definiciones**

De Sordi (2017) “El proceso, se toma en cuenta para el obtener las metas dentro programadas por la organización, garantizando su eficiencia en el trabajo realizado dentro de la organización, al superar sus índices de mejora en los procesos de sus actividades internas”.

Definen que es un conglomerado de acciones de manera repetitiva las que poseen una interacción entre ellas cambiando los elementos de entrada y los resultados, estos que reciben un valor relevante en los clientes. (Chase, et all, 2006).

Medición de los procesos

Para medir el desempeño de los procesos es complicado por ser variable, tenemos en referencia El tiempo. Por ejemplo, aquel tiempo en que se quiere lotes de pieza los tiempos son divididos según el proceso por ejemplo cuando se requiere y se prepara, estos dos constituyen el tiempo de operaciones, luego el tiempo de procesamientos donde se trabaja la unidad .se espera velocidad en el proceso y el valor agregado es la suma de todas estas actividades. (Chase y Jacobs, 2014) (pág. 116-117)

Amoletto. (2010) Son los procesos que otorgan valor para los resultados que ostenta las organizaciones, siendo la evaluación y el orden los principales en la actividad. Son los procesos interrelacionados que persiguen un fin único, que se logra únicamente con un adecuado funcionamiento.

La gestión de mejora, es justamente todo lo que posee indicadores para lograr un nivel de desempeño y hace un seguimiento a través de las prácticas de técnicas para mejorar continuamente ayudándose así a una gestión con excelentes resultados aplicando tecnología e información, las que contribuyen a la efectividad.

Evaluación una planta

Según Chase y Jacobs (2014), se determinan identificando la atención al cliente, la cual mide la fuerza del trabajo orientado hacia la demanda.

De igual manera afirma que la seguridad, el orden forman parte de la eficacia en las operaciones. Se hace referencia sobre la Administración con instrucciones de trabajo, visual, sistemas de programación en referencia a las ventas proyectadas. Rendimiento de los espacios, inventarios, trabajo coordinado y cadena logística. (pág. 457)

Para que una empresa tenga realmente éxito es esencial la satisfacción del cliente, asegurando un ambiente donde el cliente, se sienta a gusto y utilizando estrategias para hacer atractivos nuestros productos.

Ministerio de Fomento (2005) existen tres tipos de procesos en una organización:

Los procesos tienen contacto directo con los usuarios en cualquier situación, por lo que se vuelven responsables del logro de los objetivos. A diferencia de los procesos relacionados que transforman los recursos en bienes y servicios y dependen de las operaciones y el tipo de organización. Son aquellas que generan el valor agregado. (Ministerio de Fomento, 2005) (pág. 12)

“El Estratégico define los objetivos de la empresa las herramientas de acción y los lineamientos; en este proceso interviene una mejora continua y un proceso administrativo”. (Krajewski, Ritzman, y Malhotra, 2008) (pág. 65)

Los procesos operativos, llamados así aquellos que generan un servicio o bien que se les entrega a los clientes, es responsable de generar Valor, incluye una gestión comercial donde podemos evaluar la atención y el proceso productivo, donde se suma una gestión logística que consiste en evaluar el proceso y se puede pedir una restauración (Krajewski, Ritzman, y Malhotra, 2008) (pág. 67)

Finalmente, de soporte, proceso operativo que está comprendido por una gestión de recursos humanos y una gestión medioambiental., una gestión de aprovisionamiento involucra compras finalmente, una gestión de información y comunicación a la organización actual. (pág. 72)

Herramientas de control de procesos

Delgado Araujo y Núñez Huamán (2015), mencionan que existen dos tipos de herramientas básicas: Las herramientas Estadísticas y las herramientas administrativas.

Definición

López (2013), define productividad como la actividad que puede obtener ganancias haciendo buen uso de los recursos, los ingresos generan, lo que diferencia a las organizaciones.

Chase y Jacobs. (2014), define productividad como una empresa que sabe invertir tiempo y dinero. (pág. 30)

Tabla 1
Como se mide la productividad

Forma de medición	Clase de medición
	$\frac{\text{producto}}{\text{trabajo}}$
Medida parcial	$\frac{\text{producto}}{\text{capital}}$
	$\frac{\text{producto}}{\text{insumos}}$
Medida total o global	$\frac{\text{producto}}{\text{capital} + \text{trabajo} + \text{insumos}}$

Fuente: Tomado de Chase y Jacobs (2014).

La mejor inversión para una tarea asignada de los suministros de la organización por las ventas y bienes usados inversión asignada desde la entrada hasta la salida de los productos.

“La inversión de suministros es aquellos que se dan desde el aprovisionamiento hasta el servicio al cliente, estos se disminuyen la estructura menos la inversión de los procesos ocasionando un incremento de otro componente y no reducirán.” (Veritas, 2009) (pág. 601)

“Los costos de aprovisionamiento representan a los costes de pedido los cuales se ven reflejados en los útiles de oficina, internet, entrega y seguimiento.” (Veritas, 2009) (pág. 568)

“Los costos de almacén, se refieren a lo que cuesta un espacio para la tenencia del stock, se calculan teniendo consideraciones de alquiler, reparaciones, impuestos y hasta seguros. A diferencia de ver los costos de instalaciones en este caso solo consideramos las automatizaciones del centro de distribución”. (Veritas, 2009) (Pág. 568).

Veritas (2009) en la producción existen costos que no son tomados en cuenta muchas veces ya que son difíciles de ser observables, por ejemplo, trabajar sin inventarios, las perdidas en las ventas. Material deteriorado, una mala manipulación del producto, el embalaje. Tiene que llevarse un buen control de inventarios para evitar robos, obsolescencias, devoluciones o retrasos. (pág. 500-599)

Carreño (2011) “el sistema logístico, tiene que estar directamente relacionado con la planificación de los procesos de producción y comercialización. Los procedimientos de entrada y salida de los productos se manejan con un mapa de procesos, estimando los costos y responsabilidades (pág. 27)

El manejo de la logística tiene que ver con los procesos más importantes considerados como clave de la empresa, la materia prima y los productos terminados; también son considerados los almacenes la entrega y despacho, la distribución y transporte hasta el consumidor. (pág. 37)

Chávez & Torres. (2012) Los costos ocultos con todos aquellos costos involucrados con la gestión y control del proceso desde la llegada de insumos hasta el despacho o entregas de los productos para ser consumidos. Por lo que podemos decir que están vinculados con el movimiento de los bienes. (pág. 4)

1.4. Formulación del problema

Las deficiencias en su área logística se ven reflejadas en la productividad de la empresa, y no existe una buena satisfacción de la demanda; debido a diversos factores, entre los cuales podemos mencionar: los intervalos de periodos de entrega de la materia prima por los proveedores, falta de control en la producción, falta de control de calidad y falta de conocimiento de su potencial humano sobre las nuevas prácticas y procedimientos del sector. Hoy por hoy la empresa tiene costos operativos logísticos altos lo cual genera una baja rentabilidad y productividad.

Los procedimientos que se realizan dentro del área logística, así como las acciones inmersas dentro del proceso productivo de la misma, no consideran dentro de una planificación de procesos a seguir para lograr aumentar la productividad de dicha área. La gestión de operaciones en la empresa no toma en cuenta las actividades que representan demoras en las etapas productivas del área logística.

¿La Gestión por Procesos influye en la Productividad del área logística de la empresa AGROPUCALA S.A.A. de Pucalá, Lambayeque 2018?

1.5. Justificación

Porque se encuentra respaldada con elementos teóricos de diferentes fuentes que muestran la razón de ser de los estudios ya realizados respecto a la gestión de procesos y la productividad en el área de las empresas manufactureras.

Porque gestionar por procesos traerá beneficios al tener productos de calidad a consecuencia de que la empresa cuenta con eficientes mecanismos productivos, adicionalmente los trabajadores también serán beneficiados al realizar sus actividades de manera ordenada haciendo menos estresante el trabajo diario y más productivo.

Para que contribuya a la mejora de la productividad en la logística de las empresas agroindustriales otorgando estrategias que solucionen sus dificultades dentro de la cadena logística y de distribución.

Para servir como herramienta de acción ante los aspectos relacionados a la logística empresarial, brindando la información necesaria y adecuada para alcanzar los índices de calidad requeridos para que la empresa tenga crecimiento en el mercado con eficiencia en sus procesos.

1.6. Hipótesis

H1: Gestión por procesos influye significativamente en la productividad del área logística de la empresa AGROPUCALA S.A.A. de Pucalá, 2018.

1.7. Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la Gestión por Procesos en la Productividad en el área logística de la empresa AGROPUCALA S.A.A. De Pucalá, Lambayeque 2018.

1.6.2. Objetivos específicos

1. Describir la Gestión por procesos en el área logística de la empresa Agropucalá SAA. De Pucalá, Lambayeque 2018.
2. Analizar la productividad en el área logística de la empresa Agropucalá SAA De Pucalá, Lambayeque 2018.
3. Evaluar la influencia de la gestión por procesos y la productividad en el área logística de la empresa Agropucalá SAA, De Pucalá, Lambayeque 2018.

II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Diseño y tipo de Investigación

Tipo de Investigación

Este trabajo es un estudio descriptivo con metodología correlacional,

Sampieri (2014), define la investigación descriptiva como aquella que solo describe los hechos, fenómenos o características que se presentan en grupos de estudio sometido a un análisis. (pág. 152)

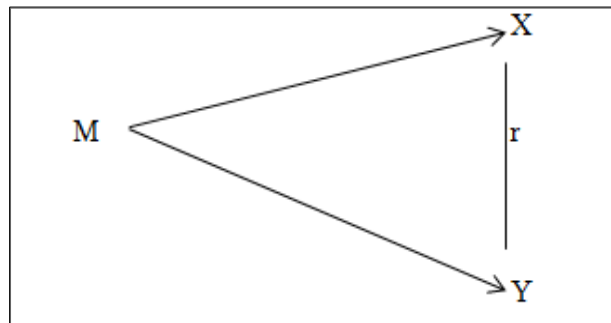
Ferre (2010) una investigación es correlacional cuando una tiene influencia sobre la otra y viceversa”. (pág. 6)

Diseño de Investigación

La investigación es no experimental, este diseño es cuando no se manipulan las variables de manera intencional, solo se observa las situaciones presentadas,

Es transversal porque se obtiene información por única vez en un momento determinado. Lo que quiere decir que solo se realizó una solo vez el estudio.

Método



Dónde:

M: Objeto de estudio

X: Gestión por procesos

Y: Productividad

r= relación

2.2. Población y Muestra

La empresa cuenta con 32 trabajadores, los mismos que corresponden al área en estudio por lo que hemos optado por un muestreo no probabilístico y se tomara toda la población como muestra.

Distribución de la población en estudio:

Puesto	N° de trabajadores
Pesado y recibido	7
Desinfectado	7
Almacenamiento	8
Llenado de sacos y Apilamiento	10
Total	32

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Variables, Operacionalización

Variable Independiente:

Gestión por proceso.

Oropesa (2010) “La gestión por proceso es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos. Entendiendo estos como conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en elementos de salida”. (p. 1)

Isotools (2014) Es una forma de organización, en la que prima la expectativa del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.

La gestión por procesos, enfoca la preferencia del paciente como base fundamental de trabajo, y tiene como ley fundamental organizar y aplicar un esquema de trabajo que se adapte a las necesidades y exigencias del cliente, con la finalidad de obtener la fidelidad de este.

Cabe resaltar que son procesos realizados por personas para satisfacer a otras personas, por lo cual se debe promover una adecuada y cordial relación entre la empresa y el cliente.

Variable Dependiente:

Productividad.

Rodríguez (1999) “Es la relación que existe entre la producción y el uso inteligente de los recursos humanos, materiales y financieros” (p. 26).

Galindo, Mariana y Viridiana Ríos (2015) define como productividad a la medida eficiente de como utilizamos nuestro capital para producir valor económico. (p.2)

Podemos entender por productividad al resultado de estrategias utilizadas para generar mayores ganancias de las esperadas con un presupuesto estándar o bajo, es decir podemos ganar el doble con la mitad de la materia prima.

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VAIABLES	CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
V. Independiente GESTION POR PROCESOS	Es la forma de direccionar la organización basándose en los procesos. Entendiendo estos como conjunto de acciones que utiliza insumos para transformar en elementos de salida.	PROCESOS CLAVE	Nivel de inducción de procesos de trabajo	¿al ingresar a trabajar se le indico el proceso más importante?	Likert ordinal Acuerdo total Acuerdo Indiferente Desacuerdo Total, desacuerdo	Encuesta
			Cumplimiento del manual de trabajo	¿le entregaron un manual de procedimientos que le indican cómo realizar su trabajo?		
		COORDINACIÓN Y CONTROL	Conocimiento de objetivos de la empresa	¿Tiene conocimiento de los objetivos que busca alcanzar la empresa?		
			Eficiencia de la forma de trabajo en la empresa	¿Cree que la forma de trabajar ayuda a lograr los objetivos de la empresa?		
			Nivel de control del trabajo en la empresa	¿Alguna persona está encargada de vigilar que el trabajo se realice según los procedimientos de la empresa?		

		DIRECCION EN EL MANEJO DE LOS PROCESOS	Evaluación del trabajo del personal	¿Se evalúa la forma de trabajo de los colaboradores?		
			Mejoras en el área de trabajo	¿Han realizado mejoras en su área de trabajo?		
			Capacitación del personal	¿Son aceptadas las propuestas para mejora en su área?		
		INFORMACIÓN YL EVALUACION DE LOS RESULTADOS	Uso de tecnología moderna en la empresa	¿Recibió capacitaciones sobre la calidad de procesos?		
			Registro de entradas y salidas	¿Utiliza la empresa tecnología de punta que facilita comunicar los resultados alcanzados?		
				¿Cuenta con de registro de entradas y salidas?		
V. Dependiente	Es la relación que hay entre la producción y el uso inteligente de los recursos humanos, materiales y financieros	ALMACENAMIENTO DE PROVISIONES	Nivel de control de especificaciones del pedido.	¿Los pedidos tienen un control de las especificaciones del pedido, en cuanto a cantidad, documentación y calidad?	Likert ordinal	/ Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa.
				¿La empresa cuenta con políticas que establecen cuanto	Acuerdo Total Acuerdo A medias	

PRODUCTIVIDAD				pedido debe atender un trabajador por día?	Desacuerdo Total, desacuerdo
			Normas para recepción de pedidos	¿Las materias primas e insumos están organizados por nombre y rotación?	
		Almacén	Organización del almacén de materias primas	¿Los productos terminados están organizados por fecha de vencimiento?	
			Organización de productos terminados	¿Se realiza control de inventarios de forma periódica de insumos y productos terminados?	
			Control de inventarios	¿Con que frecuencia los inventarios físicos difieren de los inventarios del sistema?	
		¿La empresa realiza el cálculo de la mejor ruta de transporte, a fin de reducir costos?			
		Distribución	Control de las rutas de transporte	¿Se realiza el control de las flotas de transporte de manera periódica?	

			Control de los vehículos	¿La empresa con frecuencia se queda sin stock de materias primas e insumos?		
		Costos ocultos	Roturas de stock	¿Existe política de control contra robos a la empresa?		
			Control de hurtos	¿Existe política de manejo de productos o materiales deteriorados?		
			Control de deterioros	¿Existen productos en el almacén con embalaje deteriorados?		
				¿Se envían con frecuencia los documentos del despacho de pedidos?		
			Nivel de rectificaciones	¿Los pedidos despachados con frecuencia son devueltos por un error de despacho?		

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

Para la investigación se utilizaron los siguientes métodos

Observación: método que se utiliza para percibir ciertos hechos o rasgos que existen en los objetos de estudio. En este caso observamos la productividad en el área logística de la empresa.

Análisis: método por el cual se descompone en diversas partes, para permitir observar la relación de ciertos componentes. Se realizó una recolección de datos que permitieron analizar los factores que afectan a la productividad en el área logística

Inductivo: método que nos permite partir de los hechos individuales hacemos proposiciones generales lo que hace posible la formulación de la hipótesis. En la investigación se compararon los resultados con los antecedentes de la investigación.

Dedución: método por el cual se construyen inferencias en una cadena de enunciados cada uno de los cuales emite una premisa que se ciñe a una ley de la lógica. En esta investigación se realizó conclusiones según lo emitido como hallazgo en los resultados.

Técnicas: Para obtener la información de la población u objeto de estudio se aplicó una encuesta, que trata de estudiar un fenómeno entre las variables.

Cuestionario: Es un instrumento que consiste en un conjunto de preguntas en listadas, que se aplicó a la muestra de estudio en este caso se aplicará dos instrumentos, el primero de 11 ítems para conocer la gestión de los procesos y el segundo instrumento de 14 ítems, para evaluar la productividad del área logística.

2.5. Análisis y procesamiento de datos

El proceso de recolección de datos o información se realizó por medio de una técnica que es la encuesta, la cual a su vez por medio de un instrumento como el cuestionario registro datos para registrar y poder procesar y observar el comportamiento de las variables.

2.6. Análisis Estadístico

Después de haber encuestado, se realiza el análisis estadístico, para ello utilizaremos la estadística descriptiva y las frecuencias serán reflejadas en unos gráficos. La información recopilada será tabulada, ordenada y representada mediante tablas y figuras cada una con sus respectivas descripciones y analizadas a través de la

aplicación SPSS versión 22 la hipótesis se deriva de este análisis donde será aceptada o rechazada.

Sampieri (2014) nos menciona que es la forma como interpretar estadísticamente los datos obtenidos en la información los mismos que han sido agrupados por datos o rangos y a la vez interpretados útilmente por el investigador conforme a una adecuada selección

Correlación de Pearson

Método estadístico que indica el grado de correlación que existe entre dos variables y su medida de esta relación; los números varían entre 1 y -1, estos ven la asociación entre las variables el valor $r = 0$ indica que no existe relación entre las variables; los valores (+1 son indicadores de una correlación perfecta positiva)

Barriga (2016) establece la siguiente tabla para establecer el nivel de correlación:

Nivel



Nivel de Significación

La probabilidad que voluntariamente asume el investigador de equivocarse al rechazar la hipótesis nula, cuando en realidad es cierta.

Cuando $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula

Cuando $p > 0.05$ no se rechaza la hipótesis nula.

P_valor

Es decir, el valor p nos muestra la probabilidad de haber obtenido el resultado obtenido si suponemos que la hipótesis nula es cierta. El valor p es un valor de probabilidad por lo que oscila entre 0 y 1. Así, se suele decir que valores altos de p NO RECHAZAN la hipótesis nula o, dicho de forma correcta, nos permiten rechazar H_0 . De igual manera, valores bajos de p rechazan el H_0 .

2.7. Aspectos éticos

Se ha tenido en cuenta para la investigación ciertos criterios éticos documentados por (Noreña et al, 2012) los cuales se muestran a continuación:

Tabla 2
Criterios éticos de la investigación

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Información Consentida	Los encuestados estuvieron de acuerdo con brindar la información requerida.
Discreción	La identidad de los participantes es confidencial y muy importante lo que respondan o detallen como información.
Observación participante	Se actuará con responsabilidad durante el proceso de recopilación de los datos asumiendo su comportamiento ético y consecuencias que se desencadenen de la retroalimentación establecida con los sujetos participantes.

Fuente: Tomado de: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274.

2.8. Aspectos de rigor científico

Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) con respecto a la credibilidad y valor de verdad, los resultados según el reporte fueron ordenados y observados en su propio

escenario reconocido como verdaderos luego se procedió a detallar la discusión mediante un procedimiento.

Los resultados son una valiosa información para generar solución y bienestar a toda la organización.

La investigación fue desde el inicio un procedimiento detallando los participantes y el contexto donde se desarrolló. Recopilando la información determinada con base teórica, siendo codificada y analizada rápidamente todos los resultados proporcionados.

Finalmente, una búsqueda minuciosa y exhaustiva sobre la información relevante y necesaria por medio de la encuesta, observación y data teoría.

Consistencia para la replicabilidad.

Se tuvo los resultados a partir de la investigación mixta. Para determinar la consistencia de la investigación se efectuó la triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. El cuestionario a emplear para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias. Se detalló la coherencia del proceso de la recogida de los datos con su respectivo análisis e interpretación de los mismos, mediante el uso de los enfoques de la ciencia (empírico, crítico y vivencial).

Imparcialidad y conformidad

La información obtenida posee veracidad en su descripción. Dicha veracidad fue comprobada por la literatura, con información de investigadores a nivel internacional, nacional y local para analizar las variables y los trabajos similares que las estudiaron con cinco años máximos de antigüedad

Relevancia.

La importancia de este estudio radica en que se genere alternativas de solución sobre los procesos de producción en la logística, gracias al estudio individualizado de las variables para alcanzar los objetivos proyectados.

III: RESULTADOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	32	100,0

Fuente: Spss

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de casos
,753	,753	25

Fuente Spss

3.1. Tablas y figuras

Tabla 3

¿Al ingresar a la empresa se le indicaron los procesos clave para el trabajo que ostentaba?

	Frecuencia	%
Desacuerdo Totalmente	3	9
Desacuerdo	10	31
Indeciso	7	22
De acuerdo	9	28
De acuerdo totalmente	3	9
Total	32	100

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 01:

Información recibida por parte de la empresa sobre los procesos claves

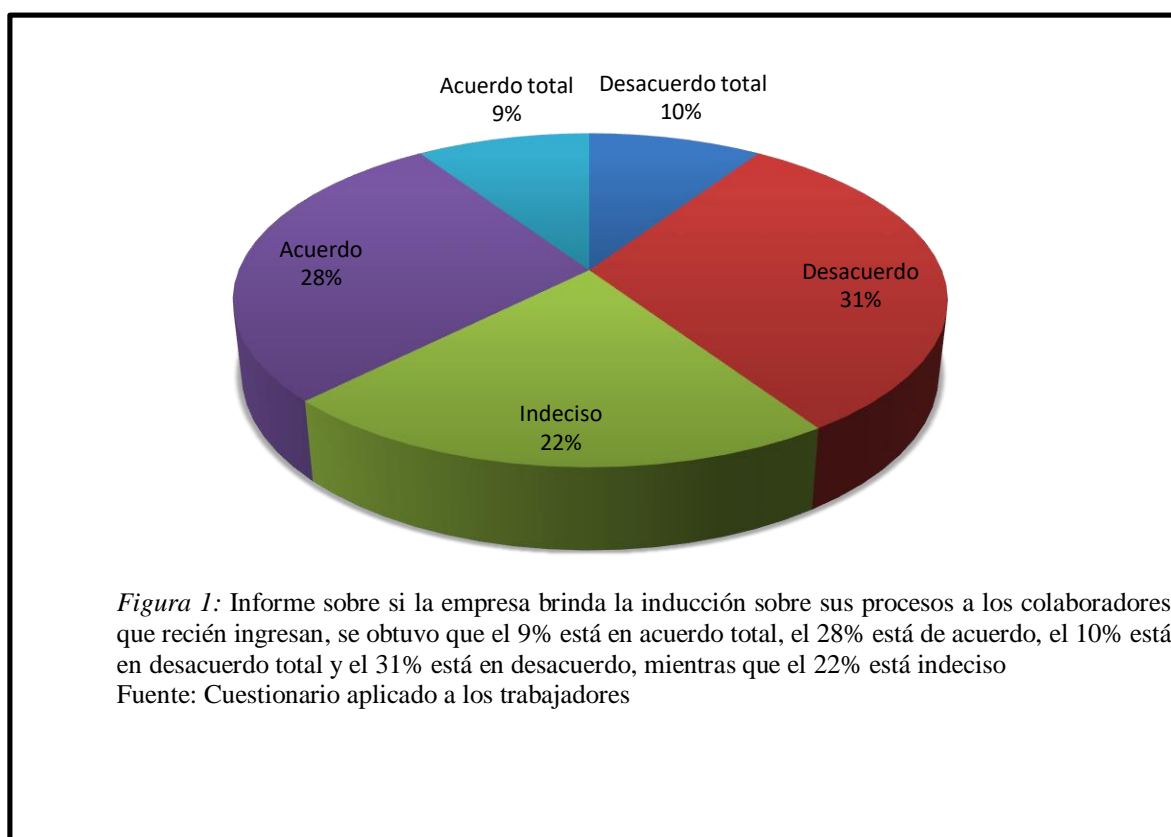


Tabla 4

¿Le proporcionaron un manual con los procedimientos que la empresa realiza en sus operaciones?

	Frecuencia	%
Desacuerdo total	7	22
Desacuerdo	8	25
Indeciso	6	19
Acuerdo	8	25
Acuerdo total	3	9
Total	32	100

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 02:

Manual de informe sobre sus funciones de los trabajadores de las operaciones de la empresa

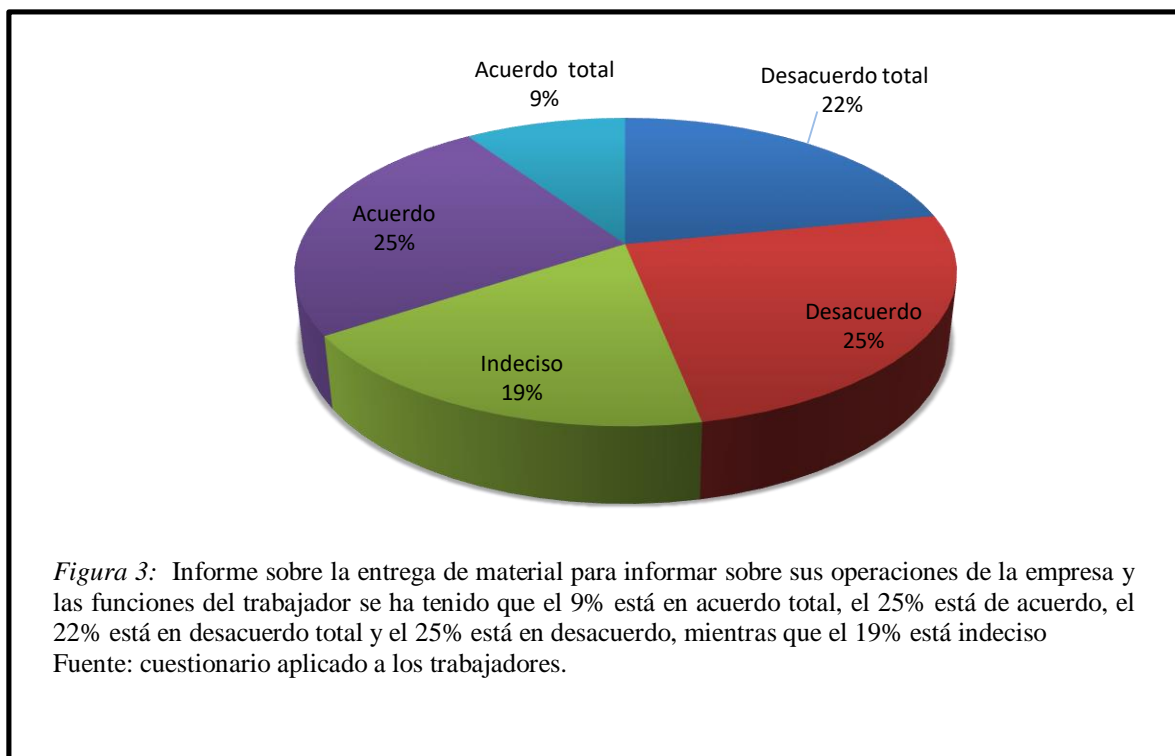


Tabla 5
¿Son claras las metas que se han trazado?

	Frecuencia	%
Desacuerdo totalmente	6	19
Indeciso	7	22
Acuerdo	13	41
Acuerdo totalmente	6	19
Total	32	100

Fuente: Encuestas.

Gráfico N° 03:

Conocimiento sobre los objetivos que la empresa está buscando

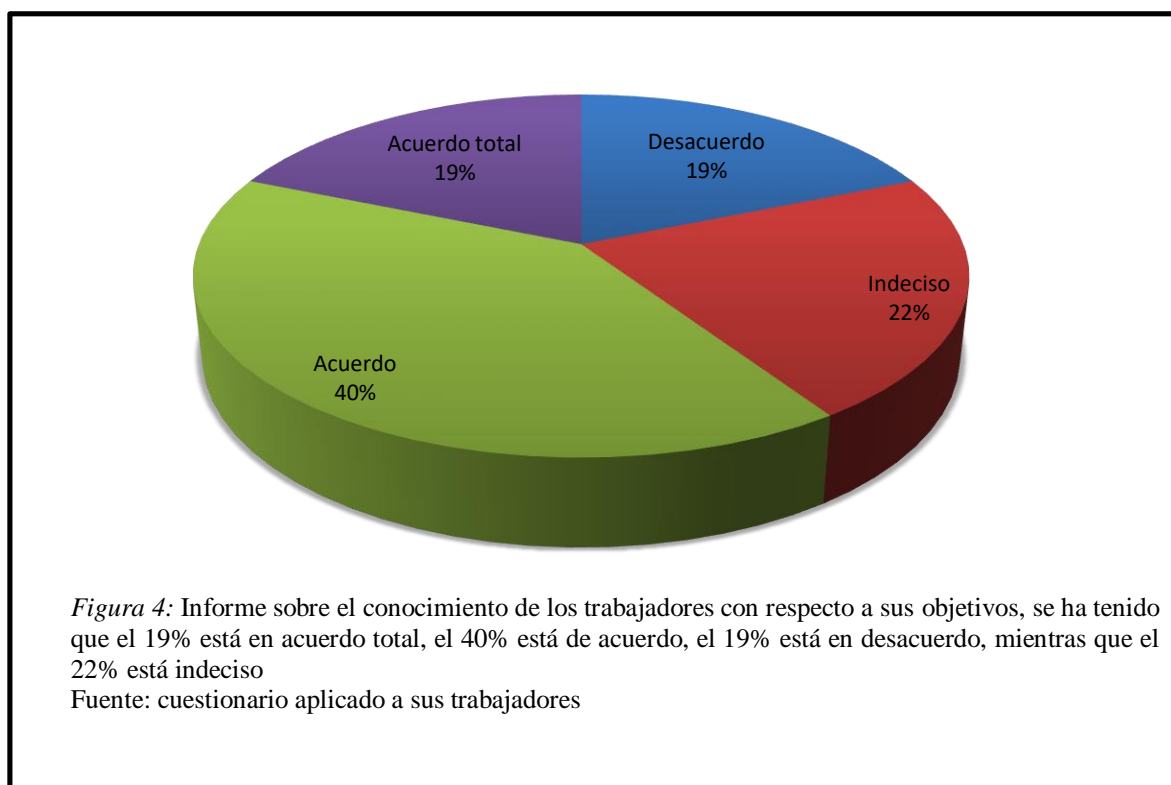


Tabla 6
¿La forma de trabajo contribuye al logro de los objetivos?

	Frecuencia	%
Desacuerdo Totalmente	2	6
Desacuerdo	2	6
Indeciso	6	19
Acuerdo	18	56
Acuerdo Totalmente	4	13
Total	32	100

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 04:

Respuestas sobre si la forma de trabajo permite alcanzar los objetivos de la empresa.

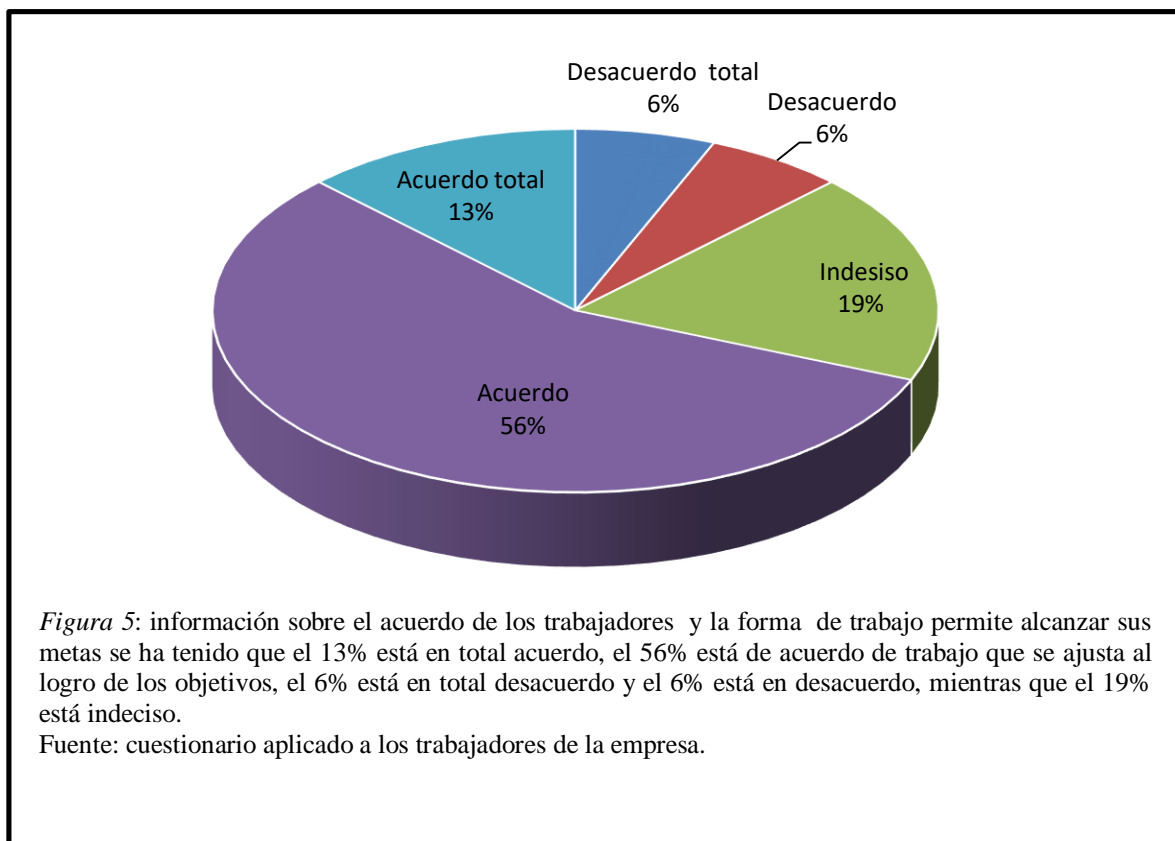


Tabla 7
¿Los procedimientos realizados están supervisados por alguna persona encargada?

	Frecuencia	%
Desacuerdo totalmente	4	13
Desacuerdo	5	16
indeciso	5	16
Acuerdo	12	38
Acuerdo totalmente	6	19
Total	32	100

Fuente: Encuestas

Gráfico N°05:

Existe una persona encargada de vigilar que el trabajo se realice según los procedimientos de la empresa.

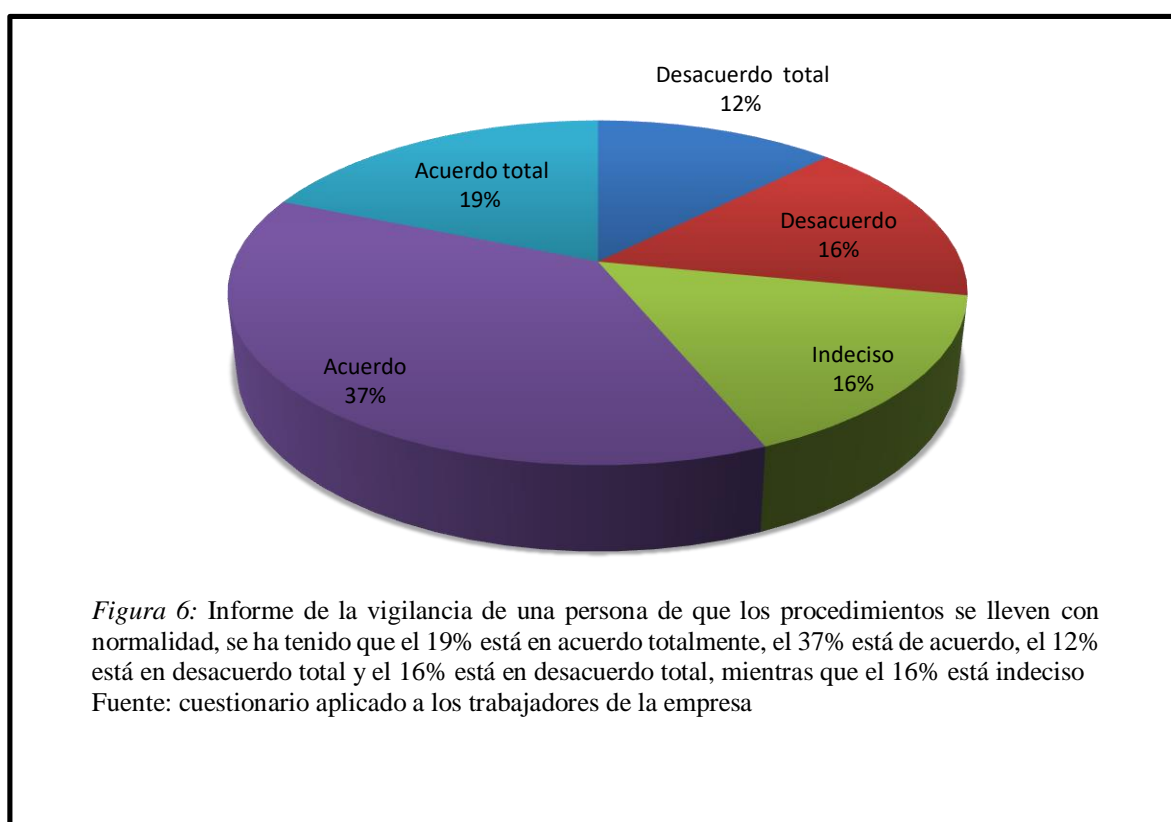


Tabla 8
¿Se evalúa la forma de trabajar de sus colaboradores?

	Frecuencia	%
Desacuerdo totalmente	8	25
Desacuerdo	8	25
Indeciso	9	28
Acuerdo	5	16
Acuerdo totalmente	2	6
Total	32	100

Fuente: Encuestas.

Gráfico N° 06:

La empresa evalúa la forma de trabajar de su personal.

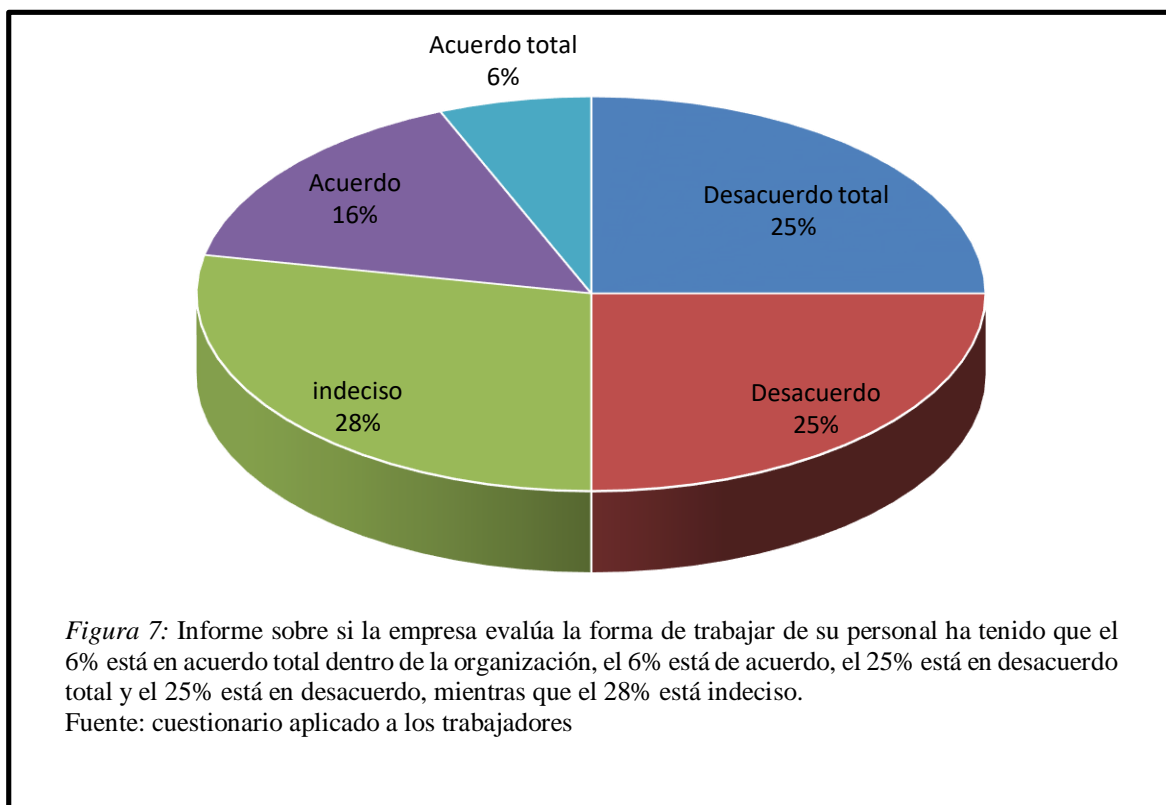


Tabla 9
¿Existen mejoras en su lugar de trabajo de su empresa?

	Frecuencia	%
Desacuerdo totalmente	10	31
Desacuerdo	5	16
Indeciso	3	9
Acuerdo	12	38
Acuerdo totalmente	2	6
Total	32	100

Fuente: Encuestas.

Gráfico N° 07:

Mejoras en las áreas de trabajo de la empresa.

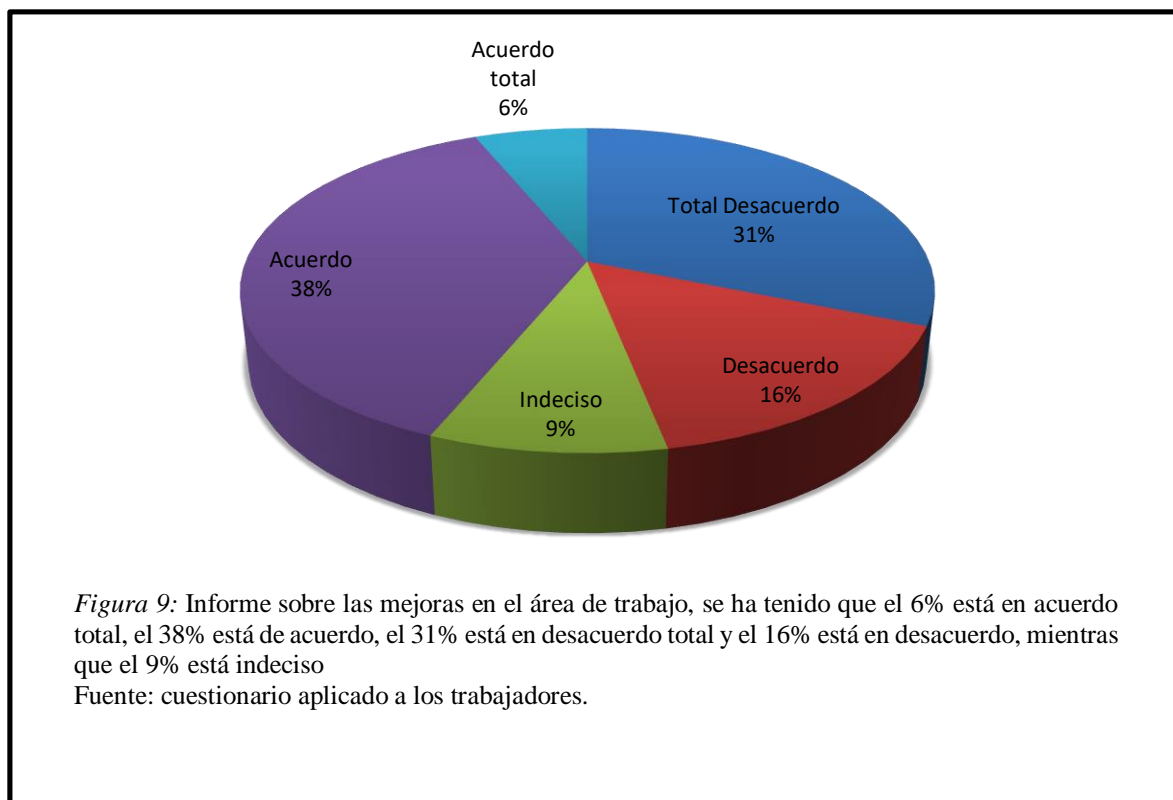


Tabla 10

¿Usted cree poder realizar propuestas para la mejora de su área?

	Frecuencia	%
Desacuerdo total	4	13
Desacuerdo	1	3
Indeciso	2	6
Acuerdo	14	44
Acuerdo total	11	34
Total	32	100

Fuente: Encuestas.

Gráfico N° 08:

Permiten ideas de mejora para las áreas de la organización

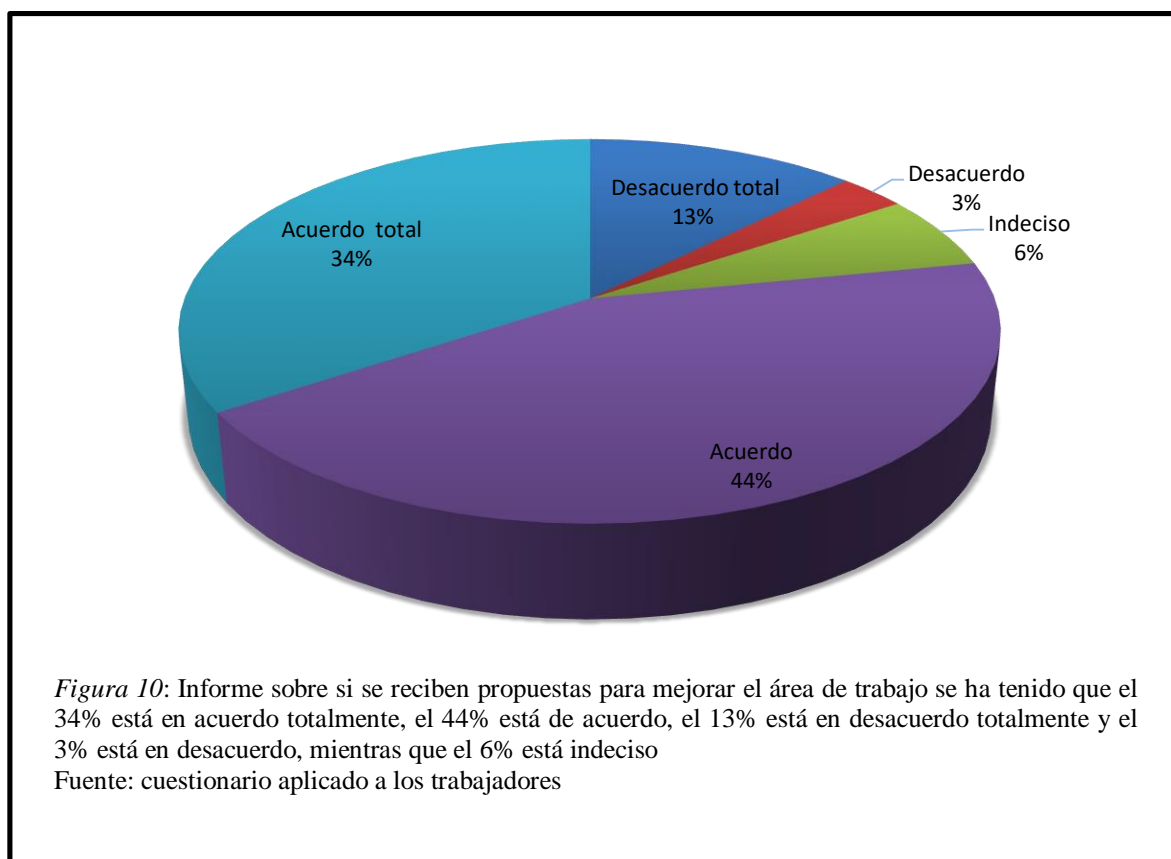


Tabla 11

¿Ha recibido capacitaciones acerca de la calidad de procesos por parte de la empresa?

	Frecuencia	%
Desacuerdo totalmente	9	28
Desacuerdo	2	6
Indeciso	9	28
Acuerdo	12	38
Total	32	100

Fuente: Encuestas.

Gráfico N°09:

Realizan Capacitaciones para los trabajadores de la empresa

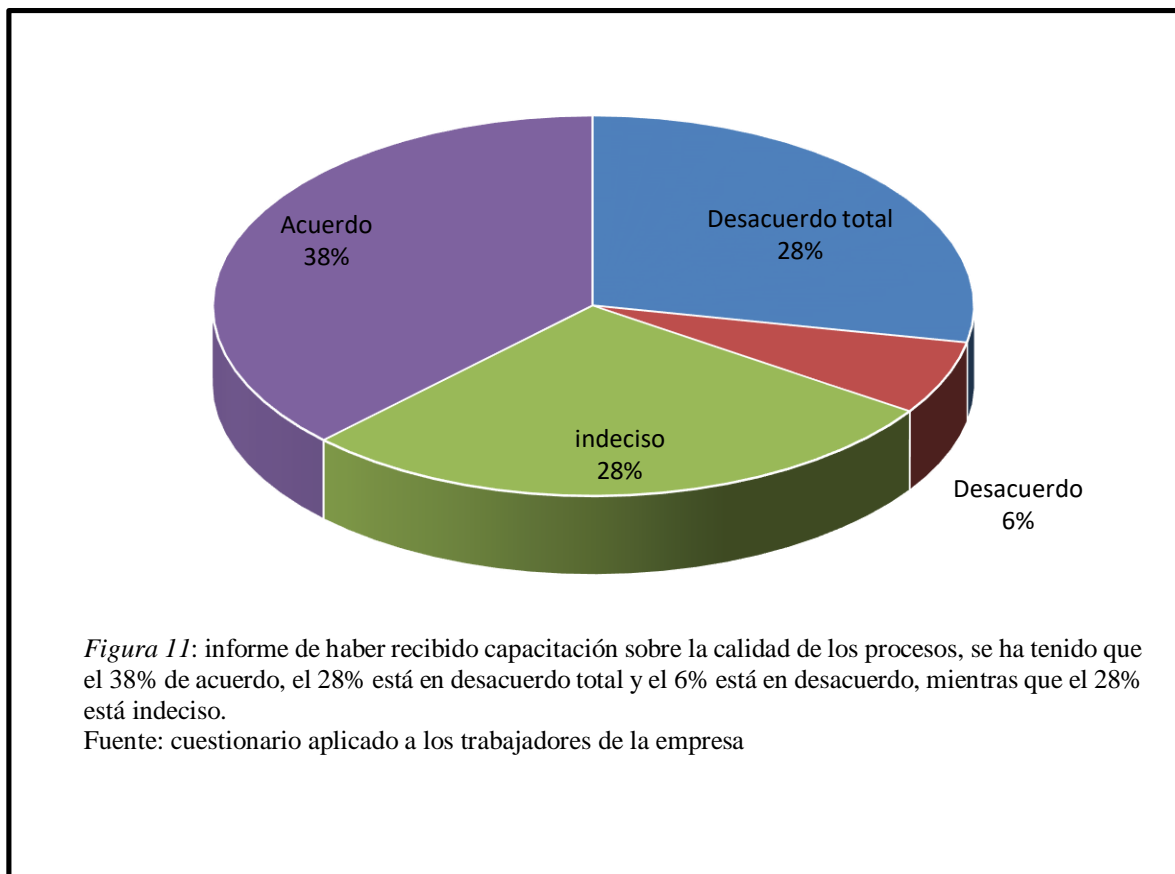


Figura 11: informe de haber recibido capacitación sobre la calidad de los procesos, se ha tenido que el 38% de acuerdo, el 28% está en desacuerdo total y el 6% está en desacuerdo, mientras que el 28% está indeciso.

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa

Tabla 12

¿Cuenta la empresa con tecnología de punta que facilite el comunicar los resultados alcanzados?

	Frecuencia	%
Desacuerdo totalmente	3	9
Desacuerdo	6	19
Indeciso	10	31
Acuerdo	12	38
Acuerdo totalmente	1	3
Total	32	100

Fuente: Encuestas.

Gráfico N° 10:

En la organización se utiliza tecnología de punta que facilita comunicar los resultados alcanzados.

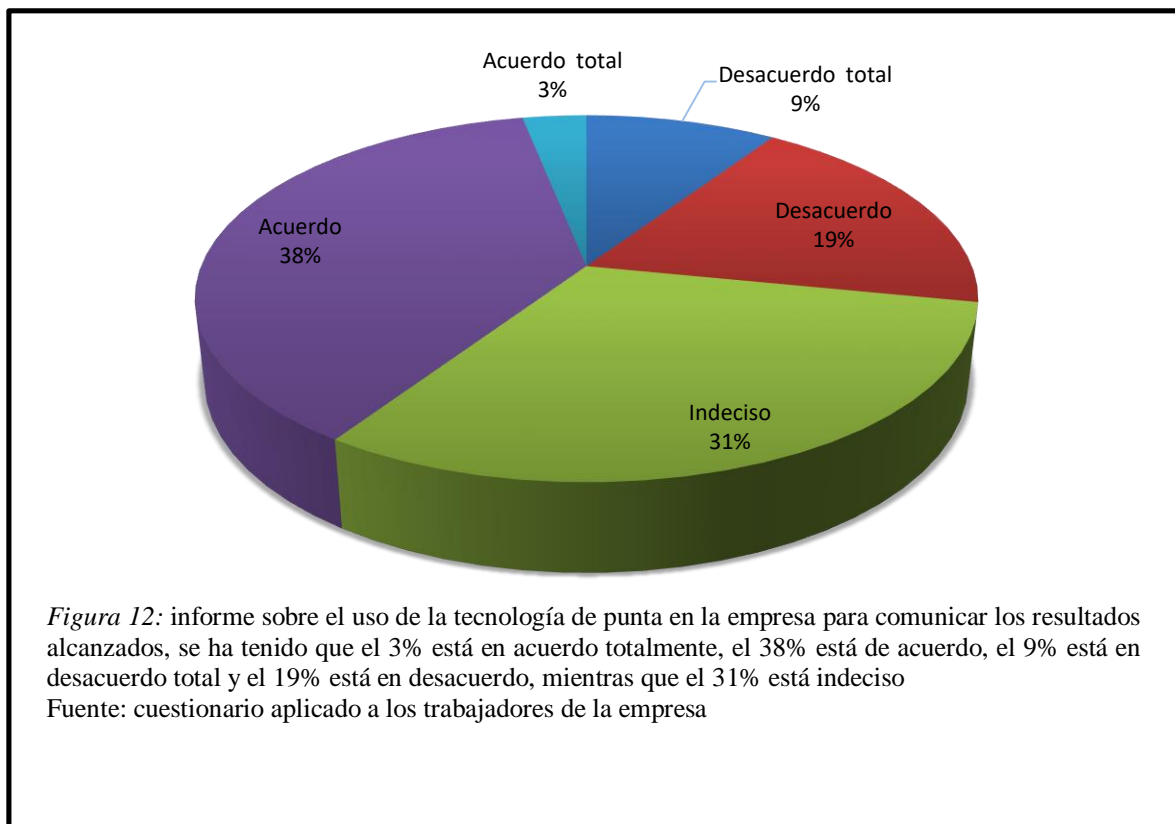


Tabla 13

¿Existen lineamientos o normas en la empresa para el registro de entradas y salidas?

	Frecuencia	%
Desacuerdo totalmente	5	16
Desacuerdo	4	13
Indeciso	4	13
Acuerdo	14	44
Acuerdo totalmente	5	16
Total	32	100

Fuente: Encuestas.

Gráfico N° 11:

La empresa tiene normas o lineamientos de registro de entradas y salidas.

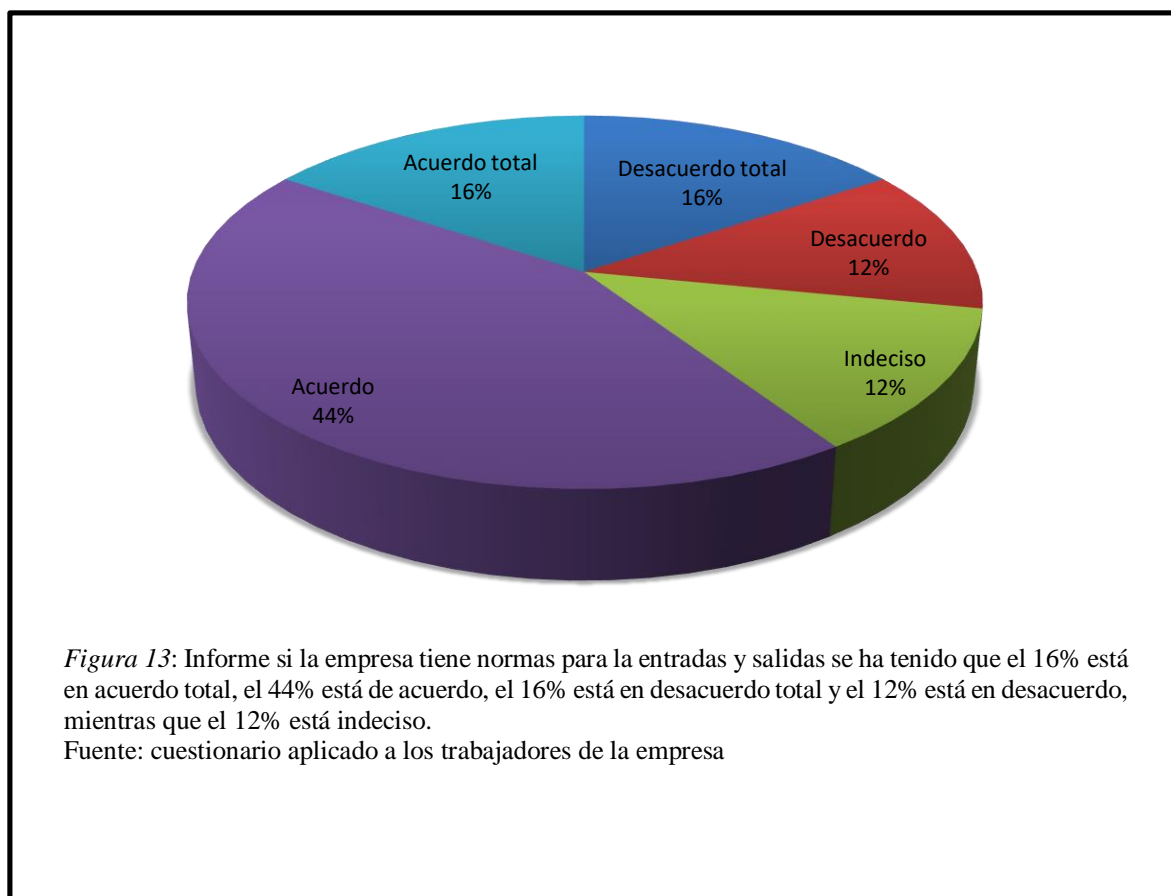


Figura 13: Informe si la empresa tiene normas para la entradas y salidas se ha tenido que el 16% está en acuerdo total, el 44% está de acuerdo, el 16% está en desacuerdo total y el 12% está en desacuerdo, mientras que el 12% está indeciso.

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa

Tabla 14

¿Realiza frecuentemente un control de las especificaciones del pedido, en cuanto a cantidad, documentación y calidad?

	Frecuencia	%
Desacuerdo totalmente	4	13
Desacuerdo	1	3
Indeciso	7	22
Acuerdo	12	38
Acuerdo totalmente	8	25
Total	32	100

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 12:

Se realiza un control de las especificaciones de pedidos, en cuanto a cantidad, documentación y calidad.

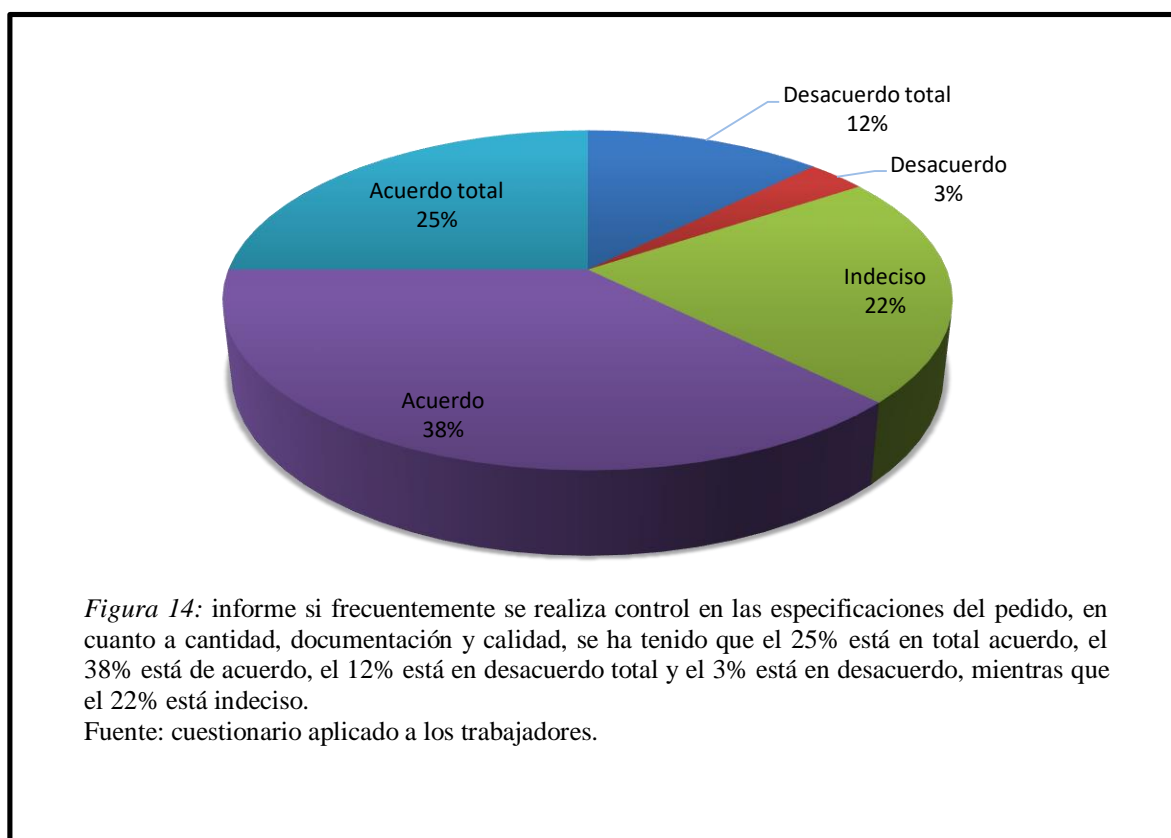


Tabla 15

¿Existen normas que regulen cuantos pedidos debe atender un trabajador por día?

	Frecuencia	%
Desacuerdo total	10	31
Desacuerdo	5	16
Indeciso	13	41
Acuerdo	3	9
Acuerdo total	1	3
Total	32	100

Fuente: Encuestas.

Gráfico N° 13:

Políticas de pedidos que debe atender un trabajador por día en la empresa Agropucalá.

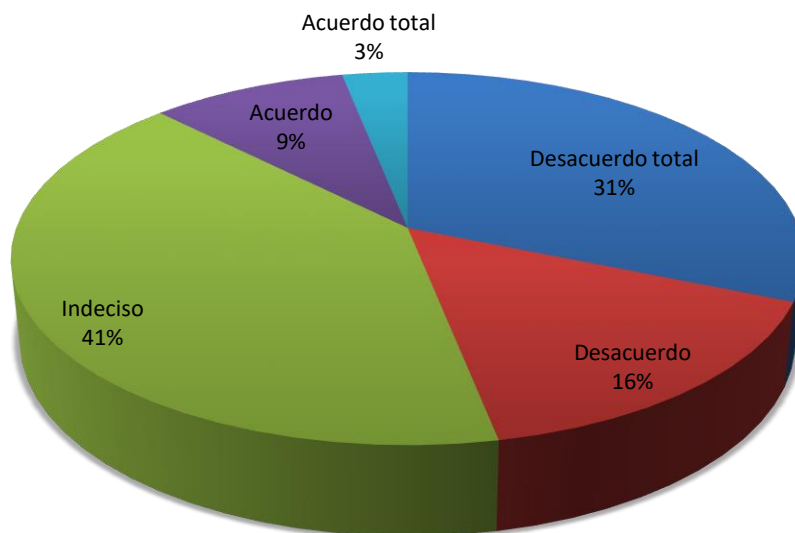


Figura 15: informe sobre si existen normas que regulen cuantos pedidos debe atender un trabajador por día, se ha tenido que el 3% está en acuerdo total, el 9% está de acuerdo, el 31% está en desacuerdo total y el 16% está en desacuerdo, mientras que el 41% indeciso.

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa.

Tabla 16

¿Existe una organización de las materias primas e insumos por nombre y rotación?

	Frecuencia	%
Desacuerdo total	3	9
Desacuerdo	5	16
Indeciso	4	13
Acuerdo	17	53
Acuerdo total	3	9
Total	32	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 14:

Se realiza una organización de las materias primas e insumos en la empresa Agropucalá.

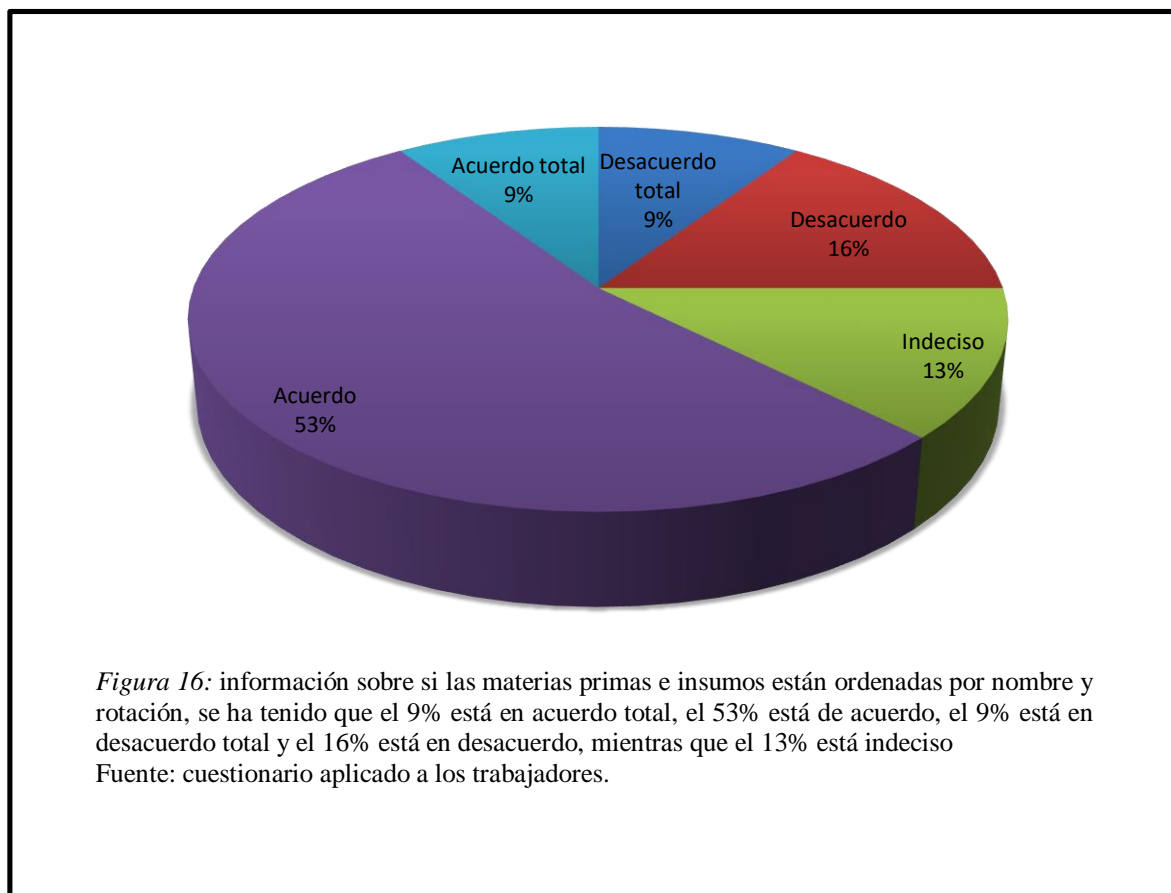


Tabla 17

¿Se organizan los productos terminados según la fecha de vencimiento?

	Frecuencia	%
Desacuerdo totalmente	2	6
Desacuerdo	4	13
Indeciso	8	25
Acuerdo	11	34
Acuerdo totalmente	7	22
Total	32	100

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 15:

Los productos terminados están organizados según su fecha de vencimiento.

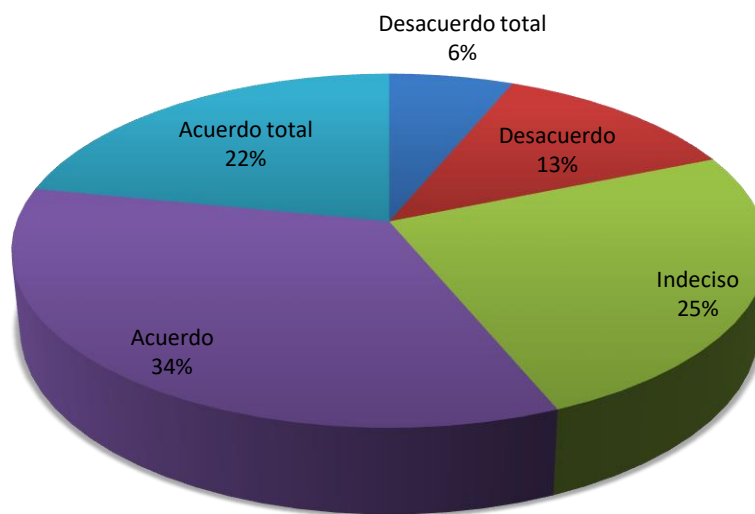


Figura 17: información acerca de que, si los productos terminados están con fecha de vencimiento, se ha tenido que el 22% está en acuerdo total, el 34% está de acuerdo, el 6% está en desacuerdo total y el 13% está en desacuerdo, mientras que el 25% está indeciso.

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa

Tabla 18

¿Periódicamente se realiza un control de inventarios de insumos y productos terminados?

	Frecuencia	%
Desacuerdo totalmente	2	6
Desacuerdo	2	6
Indeciso	3	9
Acuerdo	15	47
Acuerdo totalmente	10	31
Total	32	100

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 16:

Periódicamente se realiza un control de inventarios de insumos y productos terminados.

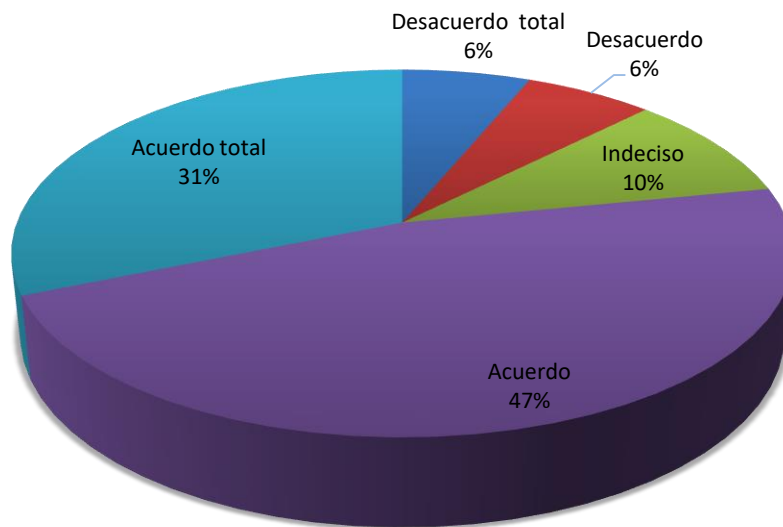


Figura 18: informe sobre si existe un control periódico de los insumos y de los productos terminados, se ha tenido que el 31% está en total acuerdo, el 47% está de acuerdo, el 6% está en total desacuerdo y el 6% está en desacuerdo, mientras que el 10% está indeciso.

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores.

Tabla 19

¿Frecuentemente los inventarios físicos difieren de los inventarios del sistema?

	Frecuencia	%
Desacuerdo total	5	16
Desacuerdo	2	6
Indeciso	9	28
Acuerdo	12	38
Acuerdo total	4	13
Total	32	100

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 17:

Frecuentemente los inventarios físicos difieren de los inventarios del sistema.

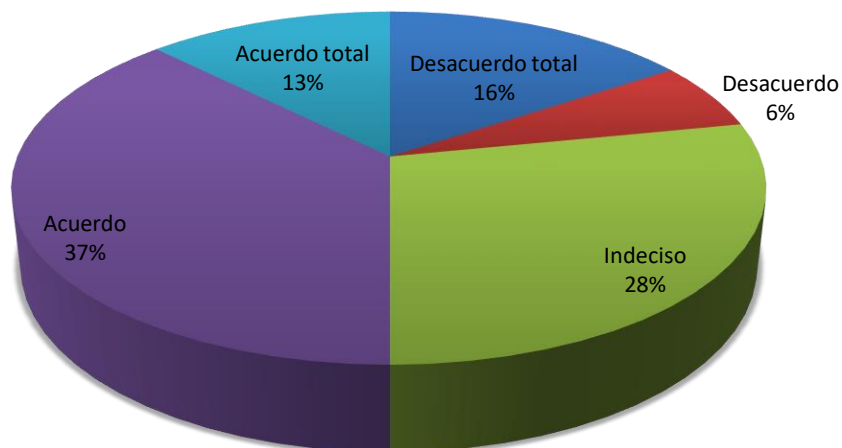


Figura 19: información de la frecuencia con la que los inventarios físicos difieren de los inventarios del sistema se ha tenido que el 13% está en acuerdo total, el 37% está de acuerdo, el 16% está en desacuerdo total y el 6% está en desacuerdo, mientras que el 28% indeciso

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa

Tabla 20

¿Evalúa y calcula la mejor ruta de transporte, a fin de reducir costos?

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo totalmente	4	13
Desacuerdo	1	3
Indeciso	17	53
Acuerdo	8	25
Acuerdo totalmente	2	6
Total	32	100

Fuente: Encuestas.

Gráfico N° 18:

Evalúa y calcula la mejor ruta de transporte, a fin de reducir costos.

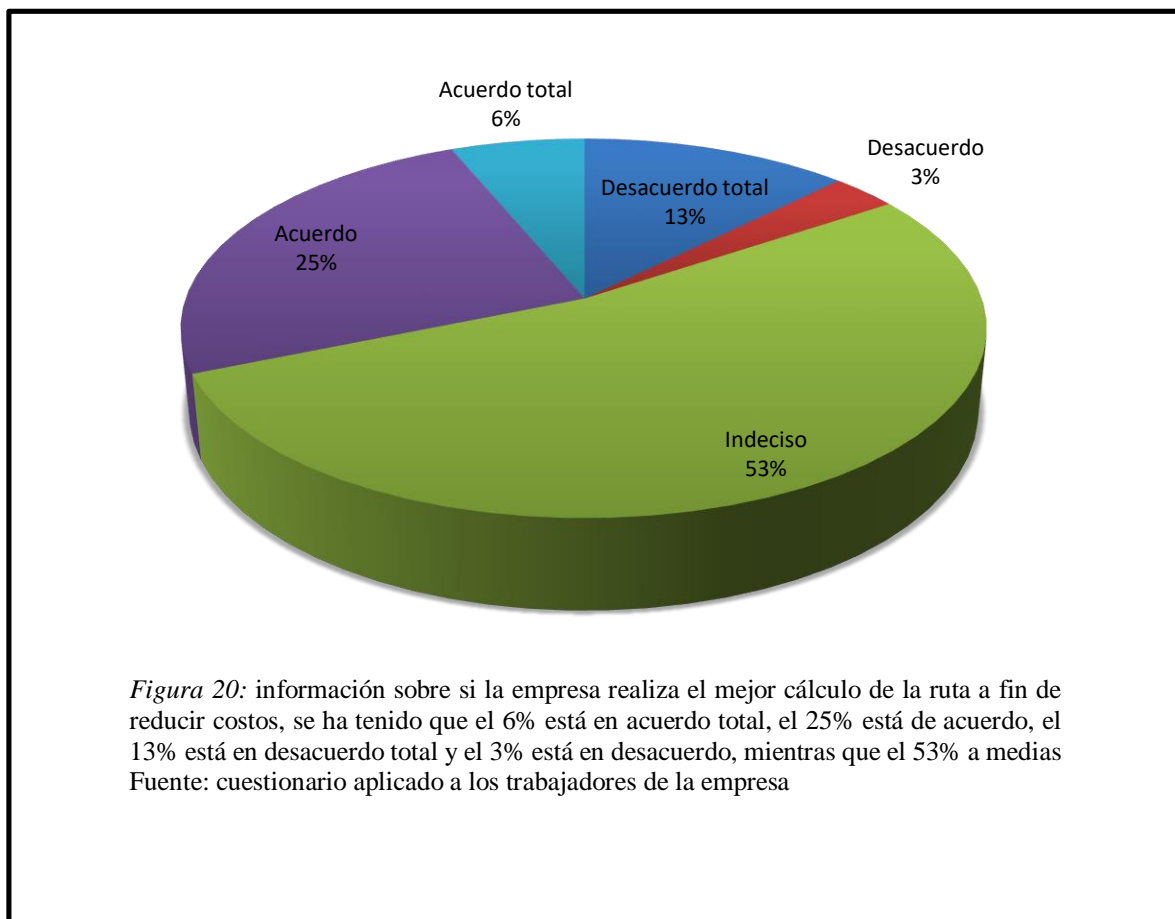


Tabla 21

¿Frecuentemente la empresa realiza el control de las flotas de transporte de manera periódica?

	Frecuencia	%
Desacuerdo total	6	19
Desacuerdo	4	13
Indeciso	12	38
Acuerdo	8	25
Acuerdo total	2	6
Total	32	100

Fuente: Encuestas.

Gráfico N° 19:

Se realiza frecuentemente el control de las flotas de transportes de la empresa.

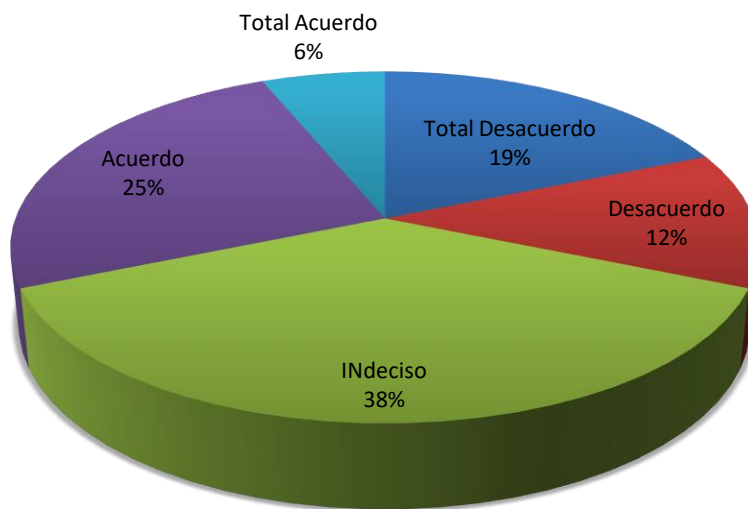


Figura 21: información sobre si se realiza control de la flota de transporte en la empresa, se ha tenido que el 6% está en acuerdo total, el 25% está de acuerdo, el 19% está en desacuerdo total y el 12% está en desacuerdo, mientras que el 38% indeciso

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores.

Tabla 22

¿Se realiza el envío frecuente de los documentos del despacho de pedidos?

	Frecuencia	%
Desacuerdo total	4	13
Desacuerdo	4	13
Indeciso	13	41
Acuerdo	8	25
Acuerdo total	3	9
Total	32	100

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 20:

Se realiza el envío de los documentos del despacho de pedidos.

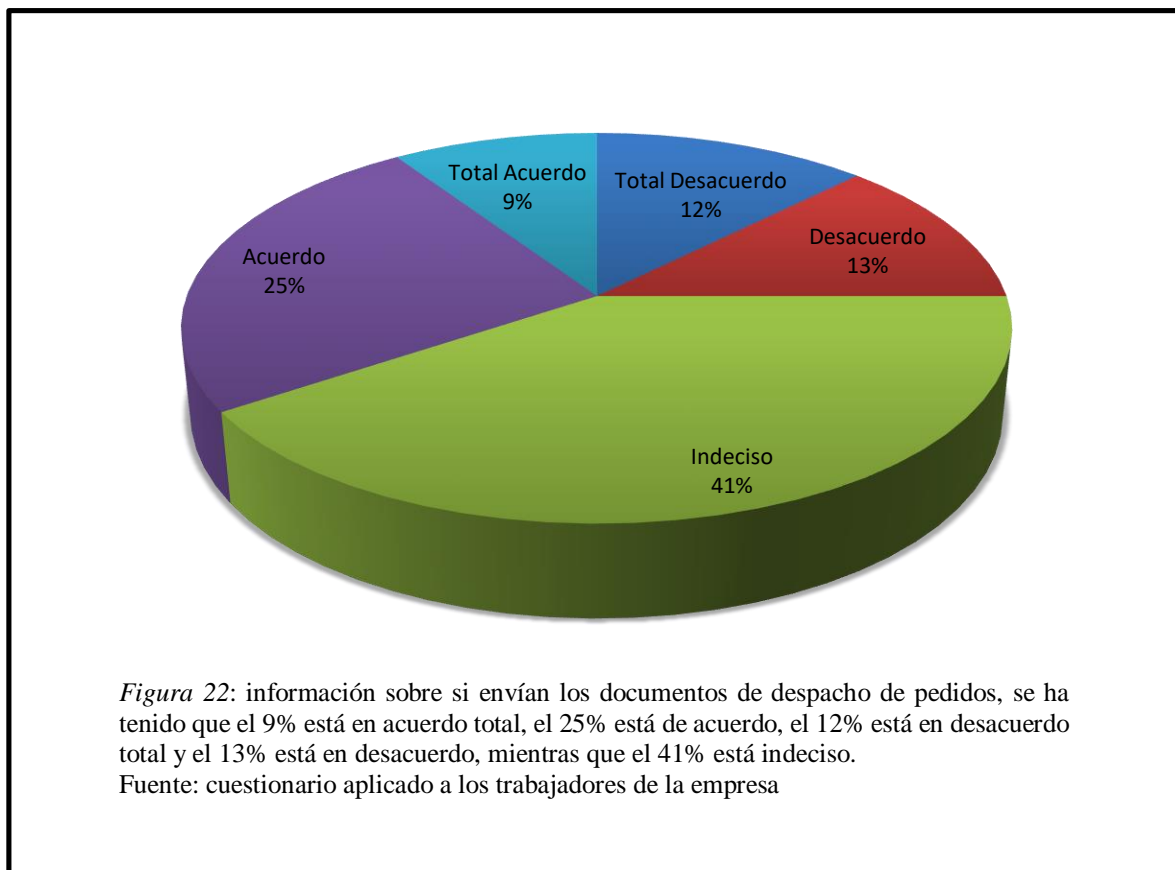


Tabla 23

¿Frecuentemente la empresa se queda sin stock materias primas e insumos?

	Frecuencia	%
Desacuerdo totalmente	5	16
Desacuerdo	4	13
Indeciso	11	34
Acuerdo	11	34
Acuerdo totalmente	1	3
Total	32	100

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 21:

Información sobre si frecuentemente la empresa se queda sin stock en materias primas e insumos.

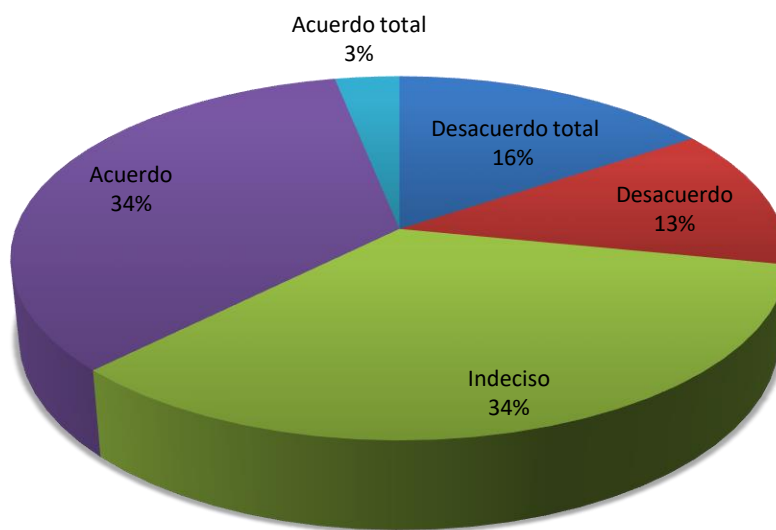


Figura 23: información sobre si la empresa con frecuencia se queda sin stock y materia prima se ha tenido que el 3% está en acuerdo total, el 34% está de acuerdo, el 16% está en desacuerdo total y el 13% está en desacuerdo, mientras que el 34% Indeciso.

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores.

Tabla 24

¿Hay lineamientos o normas para el control contra robos en la empresa?

	Frecuencia	%
Desacuerdo totalmente	12	38
Desacuerdo	1	3
Indeciso	7	22
Acuerdo	9	28
Acuerdo totalmente	3	9
Total	32	100

Fuente: Encuestas.

Gráfico N° 22:

Normas o lineamientos de control contra robos en la empresa

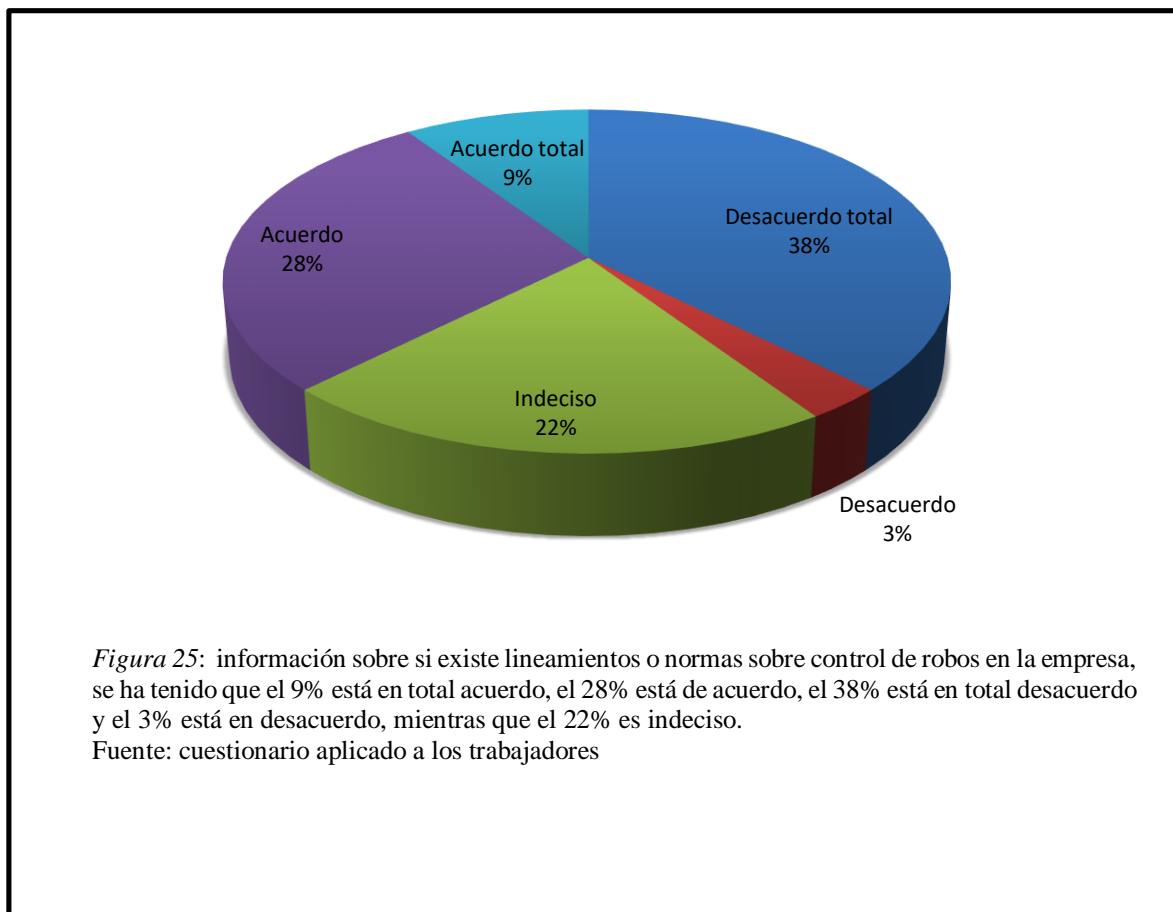


Tabla 25

¿Hay lineamientos en la empresa para el manejo de los productos o materiales deteriorados?

	Frecuencia	%
Desacuerdo totalmente	5	16
Desacuerdo	4	13
Indeciso	9	28
Acuerdo	11	34
Acuerdo totalmente	3	9
Total	32	100

Fuente: Encuestas.

Gráfico N° 23:

Lineamientos para el manejo de productos o materiales deteriorados en la empresa

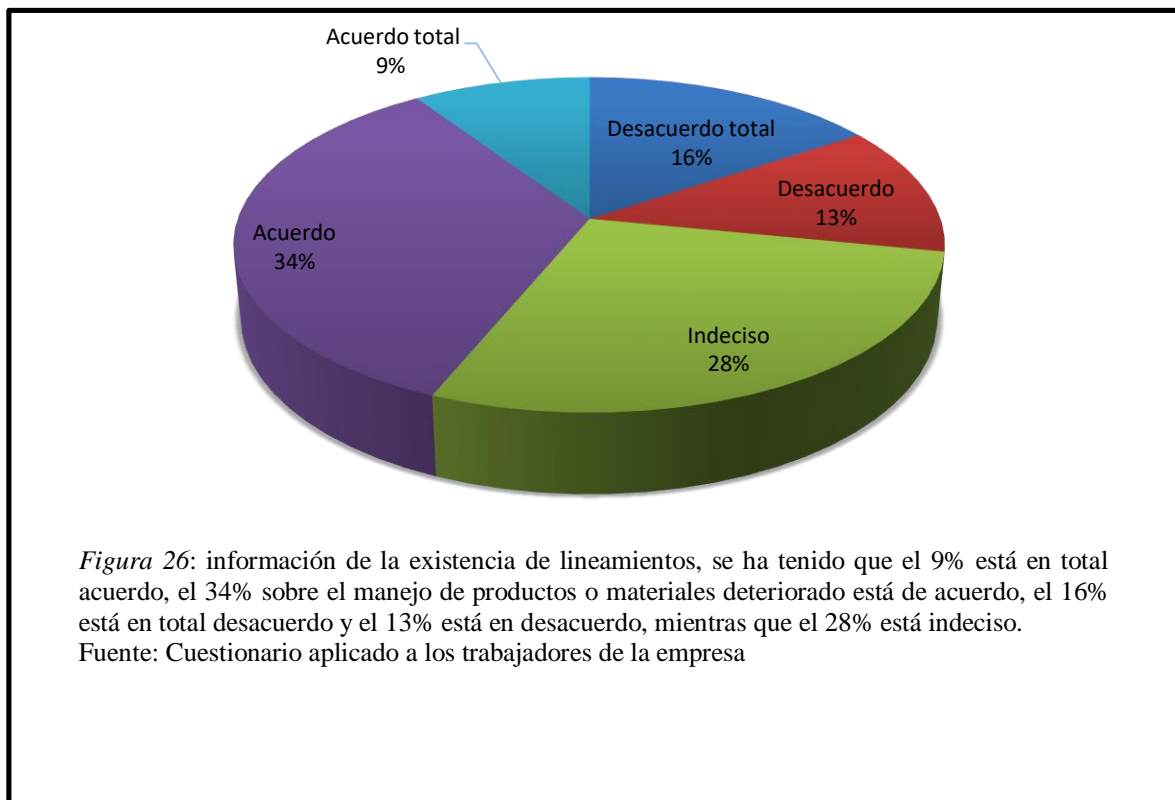


Tabla 26

¿Algunos productos que se encuentran en el almacén tienen embalajes deteriorados?

	Frecuencia	%
Desacuerdo totalmente	7	22
Desacuerdo	5	16
Indeciso	8	25
Acuerdo	9	28
Acuerdo totalmente	3	9
Total	32	100

Fuente: Encuestas.

Gráfico N° 24:

Los productos que se encuentran en el almacén con embalajes deteriorados.

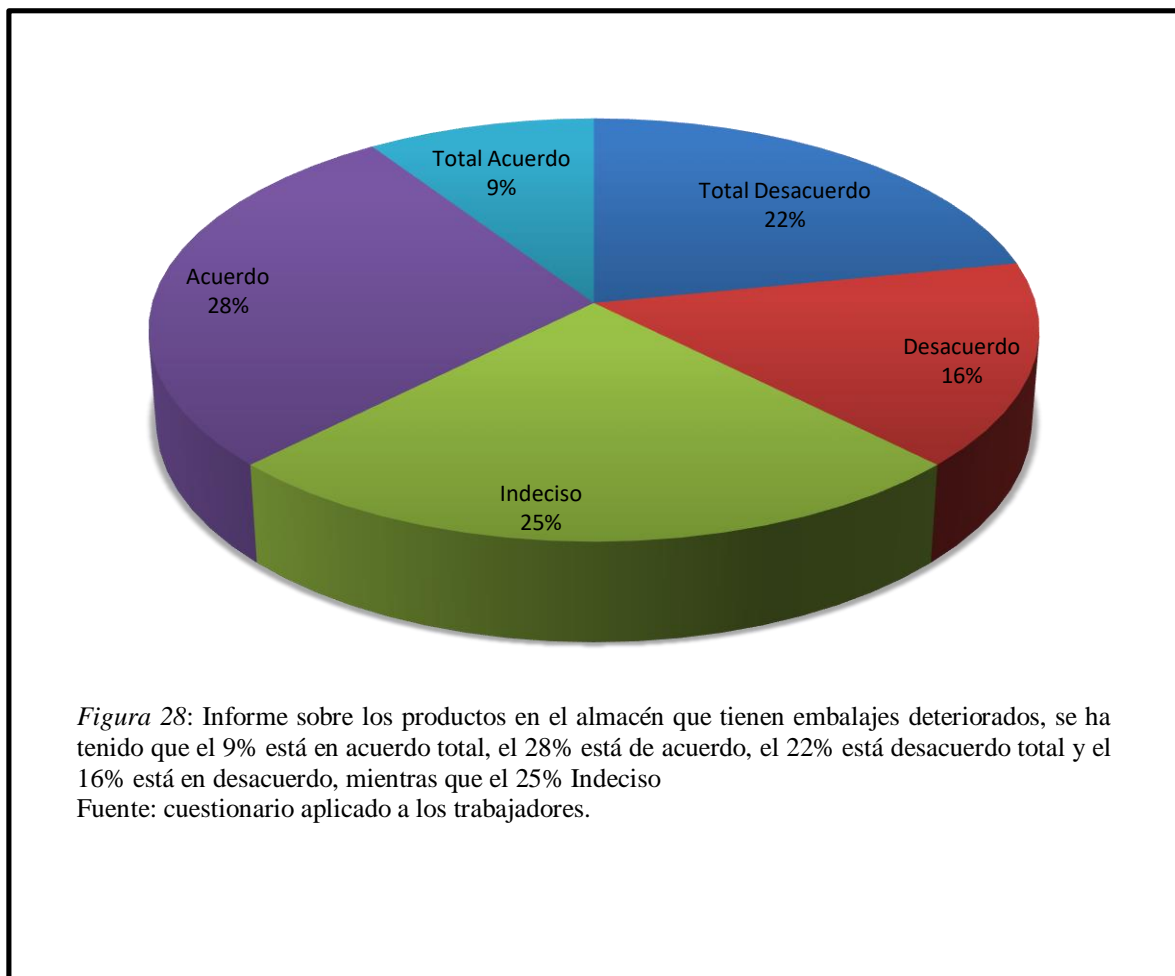


Tabla 27

¿Frecuentemente los pedidos despachados son devueltos por fallas?

	Frecuencia	%
Desacuerdo totalmente	10	31
Desacuerdo	4	13
Indeciso	12	38
Acuerdo	5	16
Acuerdo totalmente	1	3
Total	32	100

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 25:

Los pedidos son devueltos frecuentemente por fallas

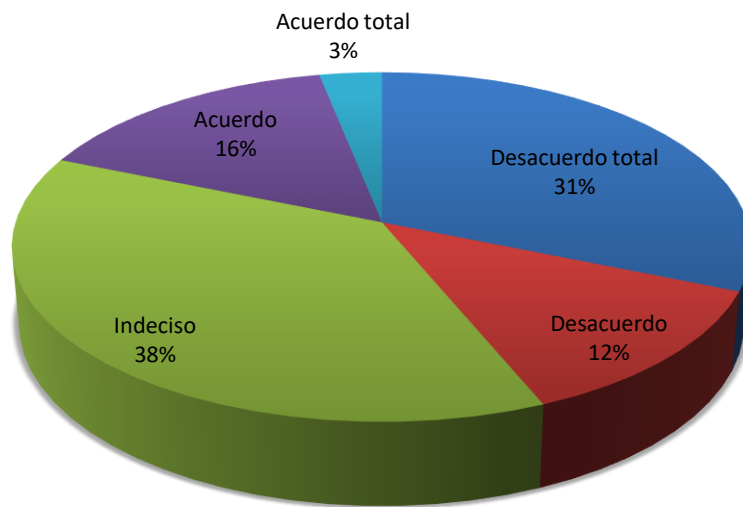


Figura 29: información sobre si los pedidos entregados son devueltos por fallas, se ha tenido que el 3% está en acuerdo total, el 16% está de acuerdo, el 31% está en desacuerdo total y el 12% está en desacuerdo, mientras que el 38% indeciso.

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores.

Tabla 28
Coefficiente de Correlación

			Gestión por Procesos	Productividad
Coefficiente de Pearson	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,680*
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	,680*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).**

H₁: Existe asociación entre Gestión por procesos y la Productividad en el Área Logística de la empresa Agropucalá.

Se puede observar que, la Gestión por procesos y la productividad, presentan un nivel de significancia al 95%, donde el coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,680 y el P valor es de 0,000; siendo significativa por lo tanto establecemos que existe un nivel de correlación aceptable, y existe una relación directa y un nivel de significancia menor que 0,05 por tal motivo se rechaza la hipótesis nula de que no existe asociación entre ambas. Por lo tanto, existe correlación.

3.2. Discusión de resultados

Analizando los procesos en el área logística de la empresa AGROPUCALA S.A.A. se presenta la información obtenida : respecto a que cuando ingresa a trabajar en la empresa el personal reciben la información de los procesos claves, se obtuvo como respuesta , que el 9% está en total acuerdo, el 28% está de acuerdo, el 10% está en total desacuerdo y el 31% está en desacuerdo, encontramos que el 22% es indiferente o desconoce la inducción dentro de la empresa (obsérvese en Figura N°1), además se respecto a si considera que

puede realizar propuestas de mejora en su área, el 34% está en total acuerdo, el 44% está de acuerdo, el 13% está en total desacuerdo y el 3% está en desacuerdo, y un 6% es indiferente (obsérvese Figura N°8); también se obtuvo información con respecto a que recibe capacitaciones sobre calidad de procesos, que el 38% de acuerdo, el 28% está en total desacuerdo y el 6% está en desacuerdo, mientras que el 28% es indiferente (obsérvese Figura N° 9); se tuvo el resultado que la empresa utiliza tecnología que facilite comunicar los objetivos alcanzados, y los resultados son el 3% está en total acuerdo, el 38% está de acuerdo, el 9% está en total desacuerdo y el 19% está en desacuerdo, mientras que el 31% es indiferente (obsérvese Figura N°10).

El diagnóstico de la gestión por procesos en el área logística de la empresa AGROPUCALA S.A.A. indica que el trabajador cuando ingresa no se le indica los procesos clave del área logística, además el empleado este de acuerdo que la empresa debe implementar propuestas de mejora en el área logística, de la misma manera se debe aplicar capacitaciones constantes y utilizar la tecnología para la gestión operativa en la empresa.

Oropesa (2010) explica que la gestión por proceso es la forma de gestionar en toda la organización basándose en sus indicadores y orientando sus estrategias hacia los objetivos buscados. Entendiendo a estos como un conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en elementos de salida. Debe existir un orden y parámetros que exijan mejora continua.

En lo que se refiere al análisis de la productividad en el área logística de la empresa, se tiene el siguiente resultado respecto a que si considera que la forma de trabajar contribuye a lograr los objetivos de la empresa, el 13% está en total acuerdo, el 56% está de acuerdo, el 6% está en total desacuerdo y el 6% está en desacuerdo, mientras que el 19% es indiferente (ver Figura 34); asimismo el resultado respecto a si existe una persona responsable del trabajo que se realice según los procedimientos de la empresa, que el 19% está en total acuerdo, el 37% está de acuerdo, el 12% está en total desacuerdo y el 16% está en desacuerdo, mientras que el 16% es indiferente (ver Figura 5); en el resultado respecto a si la empresa cuenta con lineamientos que establezcan cuantos pedidos debe atender un trabajador por día, el 3% está en total acuerdo, el 9% está de acuerdo, el 31% está en total desacuerdo y el 16% está en desacuerdo, mientras que el 41% es indiferente (ver Figura 13)

La productividad en el área logística de la empresa, se determinan los siguientes factores: aun existiendo aspectos positivos como la forma de trabajo, ya que esta interviene para el logro de objetivos, aun se observa que la mitad de trabajadores expresan que no existe una persona encargada de velar por el trabajo realizado siendo una deficiencia para el proceso dentro el área de trabajo, y la falta de normas estructuradas para la atención de los pedidos diarios del área logística, situación que puede afectar a la productividad de la empresa.

Con respecto a esto, Chase y Jacobs (2014) nos detallan que la productividad en el área logística, utiliza la optimización de recursos en cada uno de las actividades referentes a la tarea propuesta por la empresa, que también puede estar determinada por las ventas totales y otros factores

Sobre la productividad se observa con respecto a las mejoras en el área, obteniendo que el 6% está en total acuerdo, el 38% está de acuerdo, el 31% está en total desacuerdo y el 16% está en desacuerdo, mientras que el 9% es indiferente (ver Figura 7); además se tuvo respecto a si ha recibido capacitaciones sobre la calidad de procesos, se ha tenido que el 38% de acuerdo, el 28% está en total desacuerdo y el 6% está en desacuerdo, mientras que el 28% es indiferente. (Ver Figura 9)

En consecuencia, es necesaria una solución ya que el trabajador manifiesta que se debe hacer mejoras en el área de trabajo, además se requiere de capacitaciones sobre la calidad de procesos en dicha área.

Oropesa (2010) manifiesta que los procesos nacen como consecuencia a la organización de sistemas que considera a los sistemas como un sistema abierto, en donde se cambia de una visión vertical, a una visión horizontal que incluye clientes, proveedores y flujo de trabajo, el primero cada uno se trabaja en forma aislada en su función en cambio el segundo se rompen la barrera, donde se ve a la organización como un todo.

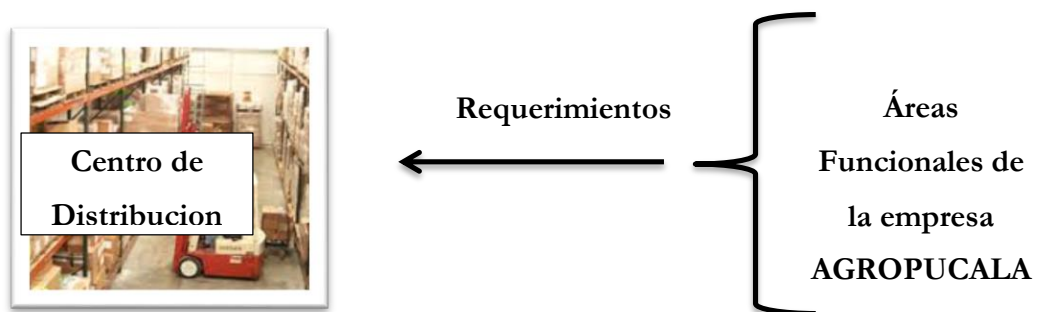
3.3. Aporte científico

Influencia de una Gestión por procesos en la productividad de una empresa Agroindustrial

Las empresas modernas tienen como actividad importante la gestión de sus procesos, más aún cuando buscan la calidad total basado en un sistema de gestión. La base operativa de gran parte de las empresas son los procesos y se han convertido gradualmente en una base estructural de muchas empresas. La empresa actualmente es manejada como un sistema integral de procedimientos, los que representan la base para la renovación estratégica de la organización. Esto contribuye a las empresas mejorar su rentabilidad.

La productividad es valorada por las empresas que buscan a personas que tienen un rendimiento óptimo que permita mantener o mejorar el proceso de producción en un nivel deseado o esperado.

INFORMACIÓN FLUJO DE DISTRIBUCIÓN

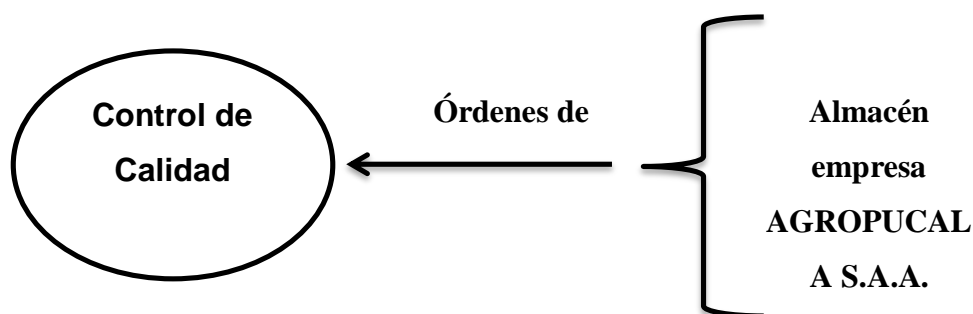


- a) Los requerimientos son enviados al proveedor o proveedores por parte de la empresa AGROPUCALA S.A.A. después de realizado el pedido, se toma en cuenta el tiempo que llega el pedido a su destino.
- b) El almacén procesa los pedidos, para esto, realiza una suma de demandas independientes para cada producto en cada área de la empresa. Luego según los requerimientos de productos, realiza las órdenes de compra para entregar a los proveedores, teniendo en cuenta que cada proveedor produce artículos diferentes.

- c) Cuando se envían las órdenes de compra a los proveedores por parte de la empresa, es realizado por medio de un registro de las órdenes de compras pedidas de los diferentes productos hacia cada proveedor. Estos reciben un correo electrónico donde se les informa sobre los requerimientos. Luego por medio de esta aplicación se acepta el pedido. Colocando ACEPTO en una aplicación.
- d) Solo será posible aplicar este procedimiento si los proveedores tienen conocimiento para conectarse al sistema, caso contrario las actividades del almacén, la empresa y los proveedores deberán hacerlo por otros medios, como por ejemplo personalmente o vía telefónica hasta ser capacitados.

INFORMACIÓN DE FLUJO DEL CONTROL DE CALIDAD

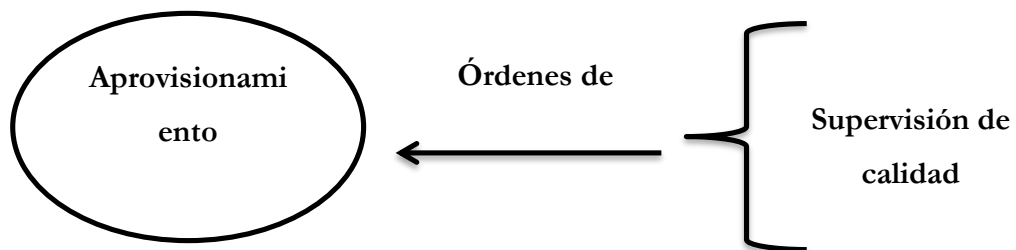
INFORMACIÓN DEL FLUJO EN DISTRIBUCIÓN



- e) El control de calidad debe tener un responsable, el cual es consultado como operador logístico el mismo que mediante el sistema consulta los pedidos existentes a los proveedores a través de un Módulo de logística y Almacén, donde se generaran los reportes.
- f) Luego de tener la información sobre los pedidos que están pendientes, se organiza la recepción de los pedidos claramente y en orden con las fechas propuestas de entrega futura y la cantidad de productos por cada referencia.
- g) Esta propuesta del estudio la planeación del control de calidad se hará a los productos.

- h) La información sobre las fechas de entrega de cada proveedor se hace llegar al área de aprovisionamiento, adjuntando la planificación de los recibos, esto generara un sistema de gestión de compras para la empresa

INFORMACIÓN DE FLUJO EN EL ÁREA DE APROVISIONAMIENTO



- i) Es aquí donde se recibe los documentos y las órdenes de lo que se planeó recibir como pedido.
- j) Con los recibos que tienen especificado las fechas de la recepción se realizan las órdenes de compra.

c.2. Flujo del Producto.

Una vez que la información haya cumplido con su función, se puede realizar el flujo del producto, en dirección contraria a la información, por lo tanto, su lugar de origen dentro del comercializador es el área de Almacén de la empresa AGROPUCALA S.A.A.



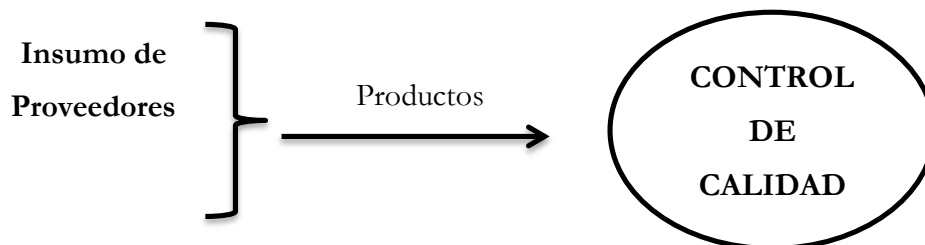
PROVEEDORES

Productos



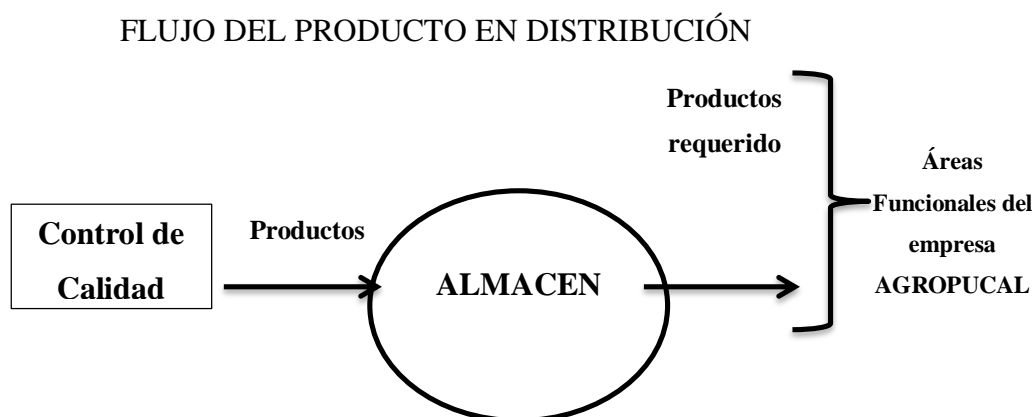
- a) En el área de Almacén se reciben los pedidos. Los proveedores deben ser los encargados de hacer llegar el producto a la empresa AGROPUCALA S.A.A.
- b) En esta área se revisa contra factura que las cantidades sean coherentes con la información de los documentos. Los documentos que se utilizarán o se manejarán para este proceso son: orden de compra y factura.
- c) El siguiente proceso de esta área debe ser etiquetar la mercancía, o marcarla con la fecha en que fue recibida y el nombre del proveedor y asignarle un puesto o lugar de ubicación en almacén luego de pasar por control de calidad.

FLUJO DEL PRODUCTO EN CONTROL DE CALIDAD



- d) La mercancía es revisada minuciosamente en el área de control de calidad de manera que no sean inconsistencia lo que haya según la planificación fue realizada en el momento de recibir los pedidos.
- e) Mediante un formato se registra si los productos han cumplido con los indicadores de calidad luego se divide de los que no y se registra el nombre del proveedor que lo está entregando y luego se recepciona. Para que ingrese al sistema de recepción e recepcionista coloca el pedido en RECIBIDO

- f) Se le asigna puesto en el área de almacenamiento y se almacena.



- g) En el área de distribución se agrupa los productos en relación a las cantidades y a cada orden de pedido a este proceso se le denomina aislamiento y depende de la orden que se ha solicitado.
- h) Se entrega el pedido de manera oportuna al área que solicito haciéndose firmar la orden de entrega de los productos y luego se lleva esta documentación que acompañan al producto llamado también certificación de origen. Luego el jefe de logística debe cambiar el estado del pedido a ENVIADO, con el fin de mejorar el control de las entradas y salidas

1.1. Indicadores de calidad de productos y proveedores para mejorar el proceso de selección.

Indicativos de la calidad de los bienes

Proyecto: Nivel de aceptación del bien.

$$I1 \quad : \quad \frac{\text{cantidad de bienes aceptados}}{\text{Bienes vendidos totalmente}}$$

Cumplimiento de las entregas de los productos.

$$I2 \quad : \quad \frac{\text{cantidad de entregas oportunas}}{\text{Total, de entregas}}$$

Tiempo de vida del producto.

I3:
$$\frac{\text{cantidad de productos desgastados antes de su utilidad}}{\text{Productos usados}}$$

Quality: cantidad de defectos y fallas.

I4:
$$\frac{\text{Mercadería dañada}}{\text{Productos entregados}}$$

Parámetros de calidad de Proveedores

Para que la calidad se mantenga se debe hacer un seguimiento a los abastecedores de la empresa en los almacenes utilizando los siguientes criterios:

Entregas programadas.

$$\frac{\text{Cantidad de mercadería entregada}}{\text{Bienes requeridos}}$$

Productos entregados

$$\frac{\text{Mercadería sin defectos}}{\text{Total, de mercadería}}$$

Cantidad de productos que cumplen con las especificaciones.

$$\frac{\text{Cantidad de Productos con especificaciones}}{\text{Total, productos.}}$$

Disponibilidad de la empresa para aceptar pedidos solicitados.

Indicador:
$$\frac{\text{Pedidos solicitados}}{\text{Total, de pedidos recibidos}}$$

IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Se concluye en relación al primer objetivo que los trabajadores de la empresa a través de la información brindada sobre los procesos efectuados en el área logística se encuentran sin supervisión siendo esto una debilidad mayor para la organización, también se observó que según los indicadores en cuanto a la entrega de la materia prima y los productos terminados no tienen cuidado en la elaboración, denota una falta de control en la calidad y desconocimiento del potencial que posee. De esta manera se confirma su desnivel productivo.

La empresa tiene un escaso índice de responsabilidad, cuando un empleado ingresa lo mínimo que debe recibir es una inducción de los procesos que deberá realizar adicionando un manual donde existan políticas que estén presentes en sus actos. Por lo manifestado de parte de los trabajadores no utilizan mucho la tecnología en la empresa y corresponde a una debilidad para la organización.

2. Concluimos que la productividad tiene una significativa influencia de la forma como se realiza la gestión logística, esta se encuentra determinada por limitaciones como la manera de trabajo de los trabajadores, además de la falta de supervisión y los escasos de políticas para logística de entrada y salida de los productos situación que pone en riesgo su productividad.
3. En referencia al tercer objetivo específico se concluye que la influencia entre ambas variables es significativa la Gestión por procesos influye en la productividad en el área logística de la empresa AGROPUCALA S.A.A.

Recomendaciones

1. Promover la inducción al trabajador que recién ingresa y actualizar a los que ya pertenecen a la organización, estas deben ser de manera constante de acuerdo a las exigencias tecnológicas modernas que desarrollen tendencias y mejora en el área de logística creando políticas de calidad y buenas prácticas de certificación internacional estandarizadas.
2. Promover un programa de ascensos con miras a implementar políticas de incentivos, involucrar al personal en la auto evaluación sobre el desarrollo de sus funciones premiando y reconociendo el desempeño adquirido por el personal del área disponer de un encargado para supervisar las labores t tomar decisiones cuando se detecten errores.

Desarrollar un estudio que permita identificar cuáles son los puntos fuertes en los procesos, y encontrar métodos de relación con los proveedores garantizando el incremento de la rentabilidad, y las mejores prácticas de las actividades en el área logística de la empresa.

3. Incorporar reglamentos, y una Gestión por procesos en el área Logística obteniendo como resultados eficiente productividad en la empresa AGROPUCALA S.A.A., Evaluar de manera constante los indicadores con una supervisión de las actividades del área, y optimizando los tiempos de entrega.

REFERENCIAS

- Agudelo (2015) Gestión por procesos. Segunda edición. Colombia: ICNTEC, 304 pp.
- Andrango, M y Guanin, A. (2015). Bibdigital EPN. Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/10592/1/CD-6270.pdf>
- Apari, N. (2017). Aplicación de la gestión por procesos para el incremento de la productividad en el área atenciones portabilidad de la empresa Atento Lima– 2017. Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo. LIMA
- Balabarca (2017). Gestión por procesos para la mejora de la productividad en el área de créditos de la empresa grupo peruano de inversiones S.A.C., Comas, 2017. Tesis de la Universidad Cesar Vallejo.
- Bravo, J. (2011). Gestión de procesos. Editorial Evolución S.A Chile.
- Bonilla, E., Kleeberg, B. y Noriega, M. (2010). Mejora continua de los procesos: herramientas y técnicas. Edición 1. Lima: Fondo Editorial Universidad de Lima.
- Calderón, J. (2015). Gestión por procesos en el sector de venta al por mayor de calzado en cuenca. Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la empresa Globalshoes CIA. Ltda. Periodo 2015. Tesis de pregrado. Universidad de Cuenca. Ecuador.
- Cancino, E. y Ruelas, C. (2014). Mejora de procesos de gestión en una empresa de servicios de mantenimiento y limpieza industrial. Tesis de pregrado. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Carreño, A. (2011) Logística de la A - Z. Fondo editorial Pontificia Universidad Católica del Perú. Cevallos, G. abril 7 de 2014 Las 5 claves para reducir costos en logística, Recuperado el 20.04.15. Disponible en: <http://www.logisticamx.enfasis.com/articulos/69350-las-5-claves-reducir-costos-logistica>
- Chang, A. (2016). Propuesta de Mejora del Proceso Productivo para incrementar la Productividad en una Empresa Dedicada a la Fabricación de Sandalias de Baño. Tesis Pregrado, USAT.

- Chang, R. (1999) Las Herramientas para la mejora continua de la Calidad. Volumen 2. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Chase, R. y Jacobs, R. (2014). Administración de operaciones: producción y cadenas de suministros. 13a ed. Mc Graw Hill Education. México.
- Chase, R.; Jacobs, F. y Aquilano, N. (2006). Administración de Operaciones: Producción y cadena de suministro. China. Interamericana Editores.
- Chávez. y Torres R. (2012) ¿De cuánto espacio de mejora disponemos? Revista Negocios Globales. Disponible en: <http://www.emb.cl/negociosglobales/articulo.mvc?xid=33&edi=2&xit=de-cuanto-espacio-de-mejora-disponemos>
- Coaguila, A (2017). Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. (Tesis de pregrado). Universidad Católica San Pablo. Arequipa – Perú.
- IsoTools (2014).Software Gestión Procesos. IsoTools. Recuperado: <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>
- Fernández, A. & Ramírez, L. (2017). “Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B”. Tesis de pregrado USS
- Fernández, D. (2017). Aplicación de un modelo de gestión para la mejora de la productividad del restaurante D’BRAU de la ciudad de Chiclayo. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3461/3/fernandez_cda.pdf
- Galindo, Mariana y Viridiana Ríos (2015) ‘Productividad’ en Serie de Estudios Económicos, Vol. 1, Agosto 2015. México DF:
- García, K. y García, K. (2010). Reingeniería de procesos relacionados a informática en la Sede del Gobierno Regional Lambayeque. USAT

- Hernández, M. (2014). Diseño de un modelo de gestión por procesos para una empresa de prestación de servicios Automotrices. Caso Talleres Faconza. Tesis de Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.
- Krajewski, L. Ritzman, L. y Malhotra, M. (2008). Administración de operaciones: cadena de valor y los procedimientos. Octava edición. México D.F.: Editorial Pearson Educación.
- Lehnert, M (2016). Value-based process project portfolio management: Integrated planning of BPM capability development and process improvement. *Business Research*, 9(2), 377-419. doi:10.1007/s40685-016-0036-5
- Maldonado (2016). Aumento de la productividad mediante gestión por procesos en el área de empaque de la empresa Greenrose. Tesis de pregrado. Universidad de las Américas. Quito.
- Mayorga, Marcelo, Ruiz (2015). Procesos de producción y productividad en la industria de calzado. Caso empresa Mabely. Artículo de la revista ECA Sinergia. Ecuador
- Meregildo, C (2016) Gestión de procesos para el aseguramiento de la calidad de producción de la Compañía Internacional American Silver E.I.R.L., Chiclayo 2016. Tesis de Pregrado. UCV.
- Mora, L. A. (2011). “Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes”. Bogotá: ECOE.
- Muñoz, M (2018). “Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicio de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso Empresa CDMSA. Tesis de Maestría Universidad Simón Bolívar. Ecuador
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la tesis. 4ta. Ed. Bogotá, Colombia
- Oropesa, M. (2010). Determinación del perfil recepcionista hotelero del gran hotel Camagüey mediante un enfoque por procesos. Disponible en [www.eumed.net](http://www.eumed.net/index.htm). ISBN-13: 978-84-693-3689-2. N.º Registro: 10/59186

- Ponce, K. (2016) Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil. Tesis. UPC
- Reaño, R. (2015). Propuesta de Mejora de la Productividad en el Proceso de Pilado de Arroz en el Molino Latino S.A.C. Tesis Pregrado. USAT
- Regalado, M (2015). Tesis Propuesta de Mejora del proceso de manejo de incidentes en una red de Telecomunicaciones, basado en las mejores prácticas de Itil. Caso aplicado a telefónica Ecuador.
- Requejo O (2013). Productividad laboral y protección social de las MYPYS en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo. Tesis de pregrado. USAT
- Salazar, J (2016). Implementación de una solución BPM para agilizar los procesos del área de Abastecimiento en la Municipalidad de Chiclayo. Tesis de pregrado. USAT
- Salinas y Huancaruma (2017). Gestión de mantenimiento y su incidencia en el nivel de productividad de la empresa Induamérica SA. Tesis de pregrado. Universidad san Martin.
- Taschner. A (2016). Improving SME logistics performance through benchmarking. Benchmarking: An International Journal, 23.DOI: 10.1108/bij03-2015-0029
- Vásquez, D. & López, D. (2016). Análisis de la competitividad de la empresa Agropucalá S.A.A. utilizando el modelo del diamante de Porter en el periodo 2010 – 2013. (Tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipán. Chiclayo
- Vásquez, L (2017) Propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa panificadora Panarte a través del estudio de tiempos y movimientos. Tesis de maestría. Universidad Politécnica Nacional. Quito. Ecuador
- Valenzuela (2017). Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017. Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo.
- Veritas B. (2009) Logística Integral. Fc Editorial. Madrid. ISBN-13: 978-84-96743-65-6

Vielá J (2013). Productividad en almacenes. La eficiencia, motor de la mejora continua. Disponible en: <https://loypro.wordpress.com/2013/05/16/productividad-en-almacenes-la-eficiencia-motor-de-la-mejora-continua>.

Salas (2018). “Mejora de los procesos de gestión del talento humano en la concesionaria Nor Autos S.A.C. para incrementar la productividad”. Tesis de pregrado. USAT.

ANEXOS

Encuesta para trabajadores de la empresa Agro Pucalá

Cuestionario N°:



INSTRUCCIONES: La información que aquí figure será confidencial y únicamente con fines de investigación, por lo que no se facilitarán a ninguna persona u organización ajena a la misma, indíquenos hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de los siguientes enunciados.

Marque con una “X”:

DT: Desacuerdo Totalmente

D: Desacuerdo

AM: A medias

A: Acuerdo

AT: Acuerdo Totalmente

Ítems	AT	A	AM	D	DT
¿Al ingreso al trabajo le indicaron los procesos claves de la empresa?					
¿Le otorgaron un manual de procedimientos que le indican cómo realizar su trabajo?					
¿Usted sabe cuáles son los objetivos que busca alcanzar la empresa?					
¿Piensa que la forma de trabajar ayuda a lograr los objetivos en la organización?					
¿Existe una persona encargada de vigilar que el trabajo se realice según los procedimientos de la empresa?					
¿Se realizan evaluaciones de la forma de trabajar del personal?					
¿Ha realizado mejoras en su área de trabajo?					
¿Puede realizar propuestas de mejora en su área?					
¿Ha recibido capacitaciones sobre la calidad de procesos?					
¿Utilizan la tecnología de punta para comunicar los resultados alcanzados?					
¿Tienen un registro de entradas y salidas?					
¿Existe un control de las especificaciones del pedido, en cuanto a cantidad, documentación y calidad?					
¿tiene Normas que establecen cuantos pedidos debe atender un trabajador por día?					
¿organizados por nombre y rotación a las materias primas e insumos?					
¿se organizan los productos por fecha de vencimiento?					
¿tiene un control de inventarios de forma periódica de insumos y productos terminados?					

¿Frecuentemente los inventarios físicos difieren de los inventarios del sistema?					
¿La empresa realiza el cálculo de la mejor ruta de transporte, a fin de reducir costos?					
¿Se realiza el control de las flotas de transporte de manera periódica?					
¿los despachos de los pedidos son enviados frecuentemente?					
¿Existe la posibilidad que la empresa haya quedado sin stock o materia prima?					
¿la empresa se preocupa por proteger de los robos?					
¿ha recibido alguna información sobre el uso de material deteriorado?					
¿Existen productos en el almacén con embalajes deteriorados?					
¿Los pedidos despachados con frecuencia son devueltos por un error de despacho?					

Anexo: 2 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES			
<p>Gestión por procesos influye en la productividad en el área logística de la empresa AGROPUCALA S.A.A. ¿De Pucalá, Lambayeque 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si la Gestión por procesos influye en la productividad en el área logística de la empresa AGROPUCALA S.A.A. De Pucalá, Lambayeque 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Describir la productividad en el área logística de la empresa Agropucalá S.A.A. de Pucalá, Lambayeque.</p> <p>2. Analizar la productividad en el área logística de la empresa AGROPUCALA S.A.A. de Pucalá, Lambayeque.</p> <p>3. Determinar si la Gestión por procesos se encuentra directamente relacionada con el área logística de la empresa AGROPUCALA S.A.A. de Pucalá, Lambayeque.</p>	<p>Ho: La gestión por procesos no influye significativamente la productividad en el área logística de la empresa AGROPUCALA S.A.A. De Pucalá, Lambayeque 2018.</p> <p>Hi: La gestión por procesos influye significativamente la productividad en el área logística de la empresa AGROPUCALA S.A.A. de Pucalá, Lambayeque 2018.</p>	<p>GESTIÓN POR PROCESOS</p>	<p>PROCESOS CLAVES</p>	Inducción de procesos de trabajo			
					Cumplimiento del manual de trabajo			
				<p>COORDINACIÓN Y CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE PROCESOS</p>	Conocimiento de objetivos de la empresa			
					Eficiencia de la forma de trabajo en la empresa			
					Nivel de control del trabajo en la empresa			
				<p>GESTIÓN DE LA MEJORA DE LOS PROCESOS</p>	Evaluación del trabajo del personal			
					Mejoras en el área de trabajo			
			<p>SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS</p>	Capacitación del personal				
				Uso de tecnología moderna en la empresa				
				Registro de entradas y salidas				
			<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p>	<p>PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA LOGÍSTICA</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p>	<p>APROVISIONAMIENTO</p>	INDICADORES	Nivel de control de especificaciones del pedido
							Políticas para recepción de pedidos	
						<p>ALMACEN</p>	Organización del almacén de materias primas	
							Organización de productos terminados	
Control de inventarios								
<p>DISTRIBUCIÓN</p>	Evaluación de las rutas de transporte							
	Realización de control de los vehículos							
<p>COSTOS OCULTOS</p>	Roturas de stock							
	Control de hurtos							
	Control de deterioros							
	Nivel de rectificaciones							

