



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de procesos y control de stock en una empresa de
repostería Ate, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Aspilcueta Rivera, Geraldine (orcid.org/0000-0002-5821-1383)

Matias Masgo, Antony Mijhael (orcid.org/0000-0003-3309-9310)

ASESOR:

Dr. Navarro Tapia, Javier Felix (orcid.org/0000-0003-1061-5300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ
2022**

DEDICATORIA

A nuestros padres, quienes nos brindaron su apoyo y motivación constante para cumplir nuestro desarrollo ético y moral con principios y valores, para ser profesionales que aporten a la sociedad buscando el bien colectivo, ofreciendo nuestros conocimientos y apoyo para construir un país más unido y con menos corrupción.

AGRADECIMIENTO

A la UCV por permitirnos muchos accesos y facilidades para poder aprender y seguir desarrollando nuestras capacidades y aptitudes al máximo, para ser ciudadanos y profesionales de bien que aporten a la sociedad. A los docentes quienes nos ofrecieron sus conocimientos, paciencia y sobre todo tiempo que nos dedicaron para poder aprender día a día y así avanzar en nuestra carrera profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	14
3.2. Variable y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Métodos de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	24
4.1. Análisis descriptivos.....	24
4.2. Análisis inferencial.....	29
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXO.....	48
Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.....	48
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.....	50
Anexo 3. Validación del instrumento.....	52
Anexo 4. Matriz de Datos.....	64
Anexo 5. Permiso de la empresa.....	66
Anexo 6. Turnitin.....	67
Anexo 7. Esquema de diseño no experimental.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

tabla 1 técnica e instrumento	18
tabla 2 escala de Likert	19
tabla 3 juicio de expertos	19
tabla 4 alfa de Cronbach general	20
tabla 5 alfa de Cronbach V1 - gestión de procesos	20
tabla 6 alfa de Cronbach V2 - control de stock	20
tabla 7 variable 1 - gestión de procesos	24
tabla 8 variable 2 - control de stock	25
tabla 9 dimensión 1 - proceso de coordinación	26
tabla 10 dimensión 2 - proceso productivo	27
tabla 11 dimensión 3 - proceso de servicio	28
tabla 12 resultados de la prueba de normalidad	29
tabla 13 contrastación de hipótesis V1 - V2	30
tabla 14 contrastación de hipótesis D1 - V2	31
tabla 15 contrastación de hipótesis D2 - V2	32
tabla 16 contrastación de hipótesis D3 - V2	33

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

figura 1 resultados de la encuesta V1 - gestión de procesos	24
figura 2 resultados de la encuesta V2 - control de stock	25
figura 3 resultado de encuesta D1 proceso de coordinación	26
figura 4 resultado de la encuesta D2 - proceso productivo	27
figura 5 resultado de la encuesta D3 - proceso de servicio	28

RESUMEN

En la presente investigación tiene como titulado “gestión de procesos y control de stock en una empresa de repostería, Ate 2022”. Presento como objetivo general analizar la relación entre la gestión de procesos y el control de stock. El tipo de investigación fue aplicada, con un enfoque cuantitativo, el nivel de estudio descriptivo correlacional de corte transversal y un diseño no experimental. Se utilizó un muestro por conveniencia donde se aplicaron a 49 personales administrativos de una empresa de repostería, que fueron elegidos de forma no probabilística. Así mismo, se utilizó como técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario con una escala tipo Likert, que permitió medir el coeficiente de fiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach.

Se aplicó la estadística donde se procesaron la información obtenida, donde se mostro que el coeficiente de Rho Spearman =0.582 Sig. (Bilateral) de 0.000 ($p < 5$), concluyendo que existe una relación positiva moderada entre la gestión de procesos y el control de stock en una empresa de repostería, es decir que la gestión de procesos sea más efectiva, mediante el perfeccionamiento continuo respecto a las tareas dentro de la repostería a través de la caracterización, selección, definición, documentación y desarrollo continuo para un buen control del stock, esto aumenta la percepción positiva y productiva dentro de la empresa y ayuda de forma directa en la producción ante un incremento de demanda.

Palabras clave: Control de stock, proceso de coordinación, proceso productivo, proceso de servicio

ABSTRACT

In the present investigation it is entitled "process management and stock control in a confectionery company, Ate 2022". I present as a general objective to analyze the relationship between process management and stock control. The type of research was applied, with a quantitative approach, the cross-sectional correlational descriptive study level and a non-experimental design. A convenience sample was used where they were applied to 49 administrative personnel of a confectionery company, who were chosen in a non-probabilistic way. Likewise, the survey was used as a technique and the questionnaire with a Likert-type scale as an instrument, which allowed measuring the reliability coefficient of the instrument through Cronbach's alpha.

Statistics were applied where the information obtained was processed, where it was shown that the Rho Spearman coefficient =0.582 Sig. (Bilateral) of 0.000 ($p < 5$), concluding that there is a moderate positive relationship between process management and control of stock in a confectionery company, that is to say that the process management is more effective, through the continuous improvement regarding the tasks within the confectionery through the characterization, selection, definition, documentation and continuous development for a good control of the stock, this increases the positive and productive perception within the company and helps directly in production in the face of an increase in demand.

Keywords: Process management, stock control, coordination process, production process

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, a nivel internacional en Ecuador el interés de toda organización, es tener un buen desempeño en la producción para generar ingresos favorables. Por ello, se debe tener una buena gestión en sus procesos, desde que se inicia la búsqueda y compra de los insumos hasta que se obtiene el producto final para su venta como tal. Es por ello, que se necesita un buen control de stock en el almacén, es importante tener los insumos necesarios e indispensables para que la producción de dicha mercadería no se vea perjudicada. De este modo, Montúfar (2021) nos menciona que las empresas deben ser más consientes en los insumos que compran, ello influye en mantener un orden y evitar roturas de stock para no dificultar los procesos de la producción, ya que nos generaría una ineficiencia. Del mismo modo, también es indispensable que evitemos el exceso de stock, esto podría generar desperdicios tratándose de productos con fecha de vencimiento muy cercano, siendo fundamental utilizar técnicas de control de stock y tener prevención con el tema de la demanda. Además, en Cuba cuando se habla de una buena gestión, hacemos mención a la capacidad de organizar el stock. Según Calzado (2019) comenta que hay varias deficiencias como; insuficiencia en la organización y clasificación de los productos, no utilizar al máximo la capacidad de almacenaje, no se realiza un balance de carga y almacenaje del almacén, falta analizar el proceso de recepción, almacenamiento y despacho, y no se cuenta con señalización a detalle en los almacenes. Todo ello nos impide una comunicación fluida al trabajar, lo cual genera retazos y espacios de poca o nada de producción. Cabe destacar que, en Colombia para un buen desarrollo de las empresas es importante una buena gestión en inventario, aunque es un tema complejo. Siendo así, Cardona, Orejuela y Rojas (2018) hace mención que hay varias herramientas que en conjunto ayudan a realizar un buen proceso y obtener resultados favorables, tomando en cuenta la cantidad demandada y la capacidad de producción, no siempre obtendremos los resultados deseados por su aplicación si son correctos o exitosos, será inevitable pasar por alto las causas de las decisiones que se tomaron y ello siempre serán sinónimo de problemas para los gerentes y administradores. No obstante, la búsqueda de conocimiento será

fundamental para encontrar las posibles soluciones que nos ayuden a resolver dicho dilema. Otra problemática en Ecuador, se menciona a Muentes (2018) donde explica la importancia de escoger bien el personal y hacer un buen estudio de mercado, además de ello hace mención las técnicas de procesos de materia prima y sanidad, para tener un producto de calidad. Es importante una buena gestión de los insumos para que no perjudique la imagen y calidad de la empresa, producto y/o servicio.

A nivel nacional, en Lima las empresas de repostería sufren diversas dificultades, por ejemplo, los insumos que recién llegan y no se conservan en lugares adecuados, debido a una ineficiencia en la gestión del almacenaje, esto afecta directamente al proceso productivo, por eso Mera (2021) nos dice que: A través de un análisis más detallado, se encontró las principales causas; mal orden en el almacén, ya que no se logra identificar los productos que se requieren en su determinado momento. Otros factores que también se encontraron son: la limpieza, inadecuada gestión del proveedor, que impide un desarrollo directo en tema de recepción de mercadería para el abastecimiento a las áreas de producción. La gestión del almacén es muy importante, considerado como uno de los cimientos elementales para el éxito continuo de la organización. En Huánuco se hace mención a Falcon y Vega (2019) informan que para tener una buena rentabilidad hay que optimizar y mejorar las áreas que son más importantes dentro de las empresas, como la determinación del costo del producto, porque es fundamental para determinar el rumbo de la empresa, ello incluye estudiar bien toda la cartera de proveedores, para mantener un equilibrio a través del costo y la suma de almacenaje que se mantendría en almacén, sin afectar la categoría de los artículos que brindan. Por otro lado, en Arequipa una de las principales problemáticas es que no hay empresas que elaboren sus productos bajos en azúcares, por ello Vera (2018) define como consecuencia que sus insumos son a través de procesos industriales lo cual contiene alta cantidad en azúcar, sodio y grasas saturadas y trans. Que trae consigo enfermedades a lo largo del tiempo, siendo fundamental al momento de realizar la búsqueda de proveedores que cumplan con que sus productos sean lo más natural posible. También en Lima, los aspectos importantes dentro del control de stock es el tiempo con lo que se entrega los

productos, esto influye de forma directa a la producción e incluso al repartir los productos terminados, hablando de las organizaciones que se dedican a hacer tortas es fundamental el tiempo. Por ello Alegría, J. y Caruajulca, G. (2018) hace mención a que las preferencias de la gestión de stock es cumplir con los gustos y preferencias del consumidor, cumplir con el ingreso a tiempo, forma y calidad de los productos, llevando un reporte que brinde la información necesaria y así se pueda evitar errores y/o deficiencias a la hora que salga los productos terminados.

Para el ámbito local, también se encontraron diversas problemáticas como en el distrito de Ate nos hace mención Carhuaricra (2018) se nos presenta como problemática un control inadecuado de inventario, que conlleva a su vez a un desnivel en la producción, cuando la cantidad producida se reduce, ello afecta los ingresos de la empresa y también afecta el stock que se mantiene en almacén, por ello se implementa una propuesta de control interno. Igual que en Ate según Torres (2022) hacen mención que en las empresas industriales panaderas, tienen diferentes procedimientos de controlar sus inventarios, basándose en su intelecto administrativo de manera primordial con la finalidad de que sus ingresos tuvieran un aumento y que sus costos de producción no sean diferentes a otros periodos. También en Ate, Campos y Vargas (2020) nos dice que las industrias buscan ser más eficientes en todo sentido y por ello presentan como problemas en la gestión logística el tiempo de aprovisionamiento, incremento en el costo de producción, mala organización debido a una ineficiencia en la gestión de distribución de los insumos y pedidos.

Después de haber presentado la realidad problemática, procedemos con el Problema General: ¿Cuál es la relación de la gestión de procesos y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022? Y los problemas específicos: ¿Cuál es relación del proceso de coordinación y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022? ¿cual es la relación del proceso productivo y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022? ¿Cuál es la relación del proceso de servicio y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022?

La investigación resulta muy conveniente, porque brinda resultados que permitirán a los empresarios que recién están iniciando o a los que desean iniciar en este rubro a cómo crear estrategias que permitan tener una buena gestión en sus procesos que nace o se origina en el almacén. Así mismo, se aporta de forma teórica información sobre las variables gestión de procesos y control de stock, haciendo parte las dimensiones que se podrán usar posteriormente como antecedentes en otra investigación. Como justificación practica el resultado sirvió como una opción viable que facilito resolver dudas, problemas, rendimiento de la producción, rendimiento laboral y sobre todo un análisis al control de stock en el almacén y su debido almacenaje. Por otro lado, la metodología se justifica en el tipo de investigación que ha sido de forma descriptiva y correlacional, cuyos resultados fueron de mucha ayuda para la investigación. Socialmente se justifica debido a que investigar de manera consiente permite que se aplique de forma eficiente con resultados favorables.

Referente a nuestros objetivos tenemos; objetivo general: analizar la relación entre la gestión de procesos y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022 y como objetivos específicos tenemos: Determinar la relación entre el proceso de coordinación y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022. Determinar la relación entre el proceso productivo y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022. Determinar la relación entre el proceso de servicio y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022.

De igual forma presentamos nuestras Hipótesis general: Hi Existe relación entre la gestión de procesos y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022. Y las Hipótesis específicas: Hi1 Existe relación entre el proceso de coordinación y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022 Hi2 Existe relación entre el proceso productivo y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022 Hi3 Existe relación entre el proceso de servicio en el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022

II. MARCO TEÓRICO

En la redacción de los antecedentes se procede a describir las investigaciones a nivel internacionales:

Pástor (2021) se indagó sobre cómo implementar el modelo Scor a la gestión logística de forma que se reparta los suministros del negocio comercializadora con productos al detalle. Fue un estudio de tipo cuantitativo. Como población muestra y muestreo formo parte los empleados de la organización; usaron como instrumento el cuestionario y se concluyó que en un 87% es posible contextualizar el prototipo de gestión logística en este caso Scor en función de la exigencia de una empresa comercializadora de productos a detalle el cual acepta reconocer las variables que afectan los procesos logísticos de la empresa y a su vez permite disponer de materiales y su planificación de requerimientos en función de la demanda, siendo este tipo una herramienta flexible a cualquier giro de negocio ayuda a definir y configurar la cadena de suministro.

Quintero y Sotomayor (2018) consideraron en su informe de estudio se especificó las deficiencias dentro del área de logística de dicha organización “Tramacoexpress Cía. Ltda.”, interviniendo así del agrado del comprador. El tipo de investigación fue cualitativo, tuvo como población a los usuarios que toman la prestación del servicio denominado Tramacoexpress, y para su muestra consideraron a los clientes del último mes que fueron 50 personas; para la acumulación de datos se usó el método del cuestionario a través del instrumento de la encuesta. Se concluyó en la investigación que el impedimento en el proceso del área de logística de la organización Tramacoexpress Cia.Ltda. genera un disgusto del servicio que se ofrece. A 75% de los clientes no les parece un buen servicio debido a que hay un retraso en él envió y que no se cumpla la garantía, por eso se plantea capacitaciones para disminuir la confusión dentro del espacio de logística y la adecuada maniobra de la carga, además de ubicarlos en lugares oportunos. Sobre todo, mantener una constante capacitación en la recepción del cliente, ejecución de la mercadería, gestión y calidad de las actividades en conjunto.

Muñoz (2018) presentó como producir un modelo para un uso adecuado en la administración en la ciudad de Quito una empresa mediana, y el desarrollo organizacional que necesita la empresa. Se inició la actividad con la comprobación de las teorías en base a la similitud de la gestión por procesos, para sostener de forma exacta el modelo de recomendación, apreciando dicho modelo de sistema como el lineamiento primordial de la manifestación. Para el aumento de la información que se adapta a las técnicas de la visita, encuesta e incluso la observación, la que aprobó rescatar la información más importante que de tal modo sea fácil comprender dicha situación de la organización, de igual forma los requerimientos tienen que estar plasmados en dicho diseño. De acuerdo a los instrumentos empleados, el individuo tiene la carencia de renovar su organización interna, según como fue aumentando de manera paulatina incluso al principio en sus inicios, además de su cartera de clientes, así mismo en el personal y la oferta de servicios. Dicho incremento del volumen del negocio provocó el apuro de utilizar una metodología que le permita gestionar y sostener la condición de sus servicios, para tener mejor competencia en el mercado en un 60%. Para el procedimiento de la propuesta se estableció que la evolución produce valor, para los que deben seguir de forma directa como el abastecimiento y la comercialización; además de los estratégicos y de soporte. En base a dichos métodos, se procedió a realizar un bosquejo de las operaciones del sistema, tomando el cambio del concepto de mejora constante. Los métodos se especificaron, del mismo modo los elementos primordiales como políticas, registros e indicadores de gestión, que acepten calcular si las actividades se están cumpliendo.

Es preciso mencionar que a través de investigaciones nacionales se pudieron encontrar las siguiente:

Sajami (2022) Indagó sobre cómo establecer una relación de la gestión logística con el proceso productivo, aplicó en su estudio de tipo básica no experimental como un diseño, descriptiva correlacional. Seguido presentó los elementos en común: como población y muestra tuvo como miembro a los 30 colaboradores, se presentó como técnica y herramienta a la encuesta y cuestionario. Además, en sus resultados indica

un $Rho=0.406$ y $p=0.026$. con relación entre las dimensiones: transportes, distribución y procesos productivos indica un $Rho=0.120$. concluyendo en que la relación significativa no existe entre las variables ya que el $p=0.083$, del mismo modo la correlación positiva baja con un $Rho=0.322$.

Quiñones (2021) en su investigación analizo incidencias en la gestión de procesos logísticos en el avance productivo del colaborador en coordinación del almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima - 2020, donde analizo un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional con diseño no experimental de corte transversal, para el cual se uso el cuestionario (encuesta) para recolectar los datos. El estudio demostró un resultado de $Rho=0.342$ y p valor >0.05 . concluyó con una evidente relación significativa entre planeación, implementación y control de los procesos logísticos.

Panchillo, Guivar y Heredia (2020) tuvieron como finalidad realizar una implementación en la gestión de los procesos para una mejor productividad en Ingetrafic S.R.L. Presento como población y muestra a los 35 trabajadores de la empresa y el muestreo fue probabilístico; la técnica e instrumento empleado fueron el cuestionario y la encuesta, presento como resultado que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.655, lo cual demostró la existencia de una mejora alta. Como conclusión se dio que implementar la gestión de procesos mejora la productividad en la empresa Ingetrafic S.R.L.

Moscoso (2019) tuvieron como objetivo principal determinar la relación de la gestión de cadena de suministros y el control de stock de la Casa del Chantilly, comas, 2019. La investigación fue de tipo aplicada descriptivo – correlacional, como población y muestra los 100 trabajadores de la empresa, en base a los resultados y el análisis inferencial y descriptivo se uso el Rho Spearman = 0,780. Se concluyo que efectivamente existe relación entre la gestión de cadena de suministros y el control de stock.

Ramos y Senador (2020) quienes es su trabajo presentaron como meta que se indagó determinar la relación que se encontró ente control interno y gestión de stock en la corporación Vime S.A.C. lima 2020, el trabajo indagado es cuantitativo, de tipo aplicada y diseño no experimental, además como población conto con 115 trabajadores de la empresa Vime S.A.C. fue de alcance transaccional y de dimensión descriptivo. La técnica que se empleo fue el cuestionario y la encuesta como instrumento. Por consiguiente, se tuvo como rendimiento que ambas variables guardan relación, puesto que, el resultado en el coeficiente de Rho Spearman, fue positiva alta con un 0,846 y un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$. Por ello, se acepta la hipótesis alterna. Por ende, se concluye que existe relación significativa entre el control interno y la gestión de stock en la corporación VIME S.A.C.

Cornelio y Martínez (2019) presento en su investigación como determinar a través de la metodología y su aplicación adecuada para el manejo de la administración de inventario y cadena de suministros en la empresa para ofrecer un buen servicio a los clientes. Dicho estudio fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional. La población son los 30 colaboradores de la empresa, muestra y muestreo se tomó a los 30 colaboradores, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario con escala de Likert. Como resultados se obtuvieron que se aplicó el estadígrafo de Rho de Sperman, dando como resultado el coeficiente de correlación de 0.869 y se verifico una desigualdad de la gestión de inventario y la cadena de suministros de 66.7%. Se concluyó que la gestión de inventario y la cadena de suministro en el área de almacenamiento de la empresa Inversiones Manifajem Perú E.I.R.L., Santiago de surco, tuvo como consecuencia retraso en los pedidos.

Alegría y Caruajulca (2018). En su proyecto de investigación identifico el grado en la gestión de stock en la empresa CURTIS & CO representaciones y comercializadora S.A.C. San Juan de Lurigancho Lima – Perú 2018. Fue de estudio descriptivo simple para la población, muestra y muestreo con 40 colaboradores, se empleo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtuvo un coeficiente correlacional $Rho = 0.916$. por tanto, podemos afirmar que existe relación

de alta confiabilidad en el presente estudio sobre gestión de Stock en la empresa CURTIS & CO representaciones y comercializadora S.A.C., en San Juan de Lurigancho 2018.

Para la elaboración del estudio de acuerdo a las variables de investigación presentamos: el enfoque **teórico** se procede a definir las teorías relacionadas con la variable **gestión de procesos**:

Gestión de procesos se relaciona con distintas teorías como con la competitividad de Michael Porter (1980) donde se menciona que se puede condensar varios conceptos en términos de amplitud para que una empresa pueda acceder en el mercado, logrando una posición beneficiosa a diferencia de sus oponentes, de manera sostenible, con habilidades administrativas y manejo adecuado de sus demandas (Barrios et al. 2019)

También se relaciona con la teoría de las necesidades del cliente de Evans & Lindsay (2008) donde hace referencia desde una perspectiva más alta, hace mención que se tiene que poner más interés a los clientes que son parte de los colaboradores, o quienes nos proveen los insumos, los accionistas, las personas miembros de cada hogar, debido que logramos una relacionan como miembros que comparten interés (Gonzales et al, 2019)

Del mismo modo, se busca una relación en base a las palabras de Cabrera et al, (2015) con los medios más adecuados para poder obtener el éxito organizacional ya sea dentro del sector público o privado lo que puede generar un cambio en los fundamentos administrativos, de manera funcional. (Chávez, 2022)

De igual forma, las teorías relacionadas a las **dimensiones** de la variable **gestión de procesos**:

Proceso de coordinación se relaciona con la teoría de aprovechar al máximo el capital según Bermúdez & Gutiérrez (2013) después de haber instaurado en las organizaciones, se pone en acción los procesos específicos e identificables con la

fabricación de productos o servicios, la toma de decisiones o la alianza estratégica (Carballo y Gonzales, 2022)

Proceso productivo, donde Gutiérrez (2014) nos dice que el rendimiento se relaciona con los datos que se consiguió durante el transcurso provechoso de un método, siendo así que al ampliar la productividad se consigue mejoras en cada aspecto de la organización e incluso mejor rendimiento de sus recursos que se están utilizando (Medina y Montalvo, 2018)

Procesos de servicio se relaciona según Jiménez (2012) hace referencia a un desarrollo para obtener el servicio que se ofrece también como producto, ya que se le implementa un proceso determinado con insumos para poder obtener dicho resultado. (Andrade et al, 2021)

Para la elaboración del enfoque **conceptual** se procede a definir los conceptos relacionados a la variable **gestión de procesos**:

La gestión de procesos de acuerdo a la real academia española (2021) hace mención a la capacidad de utilizar a alguien o algo en favor para poder conseguir lo que se necesite o se requiere, utilizando métodos necesarios. (Chávez, 2022)

De igual forma, para la secretaria central de ISO (2015) la gestión de procesos como un sistema de entendimiento intercomunicado que favorezca la adquisición de los datos que espera la organización, de una forma que optimicemos dicho desempeño de la organización. (Pereda, 2021).

Así mismo, también hace mención Samuelson et al (2010) utilizar todos los recursos de la sociedad de una forma o modo que se adecue a la optimización lo más posible, además agrega Cegarra (2015) que es necesario y fundamental establecer una relación de recursos que hayan sido suministrados y los resultados que se han obtenido en el tiempo determinado. (Chávez, 2022)

Así mismo, los conceptos relacionados a las **dimensiones** de la variable **gestión de procesos**:

Proceso de coordinación para Gómez (2016) es un sistema en conjunto de actividades que tienen como entrada ideas y opiniones, para así poder crear una salida que es de valor para los dueños y gerentes. (García, 2019).

Proceso productivo conforme a Oblitas (2015) menciona que el proceso productivo lleva un determinado periodo para así poder obtener el resultado, siendo preciso y fundamental un abastecimiento de material, personal y recursos necesarios. (Prado, et al, 2021)

Proceso del servicio en base al fundamento de López y Quiñones (2013) es la acción en un determinado tiempo con la finalidad de obtener un bien, servicio o ambos. Siendo precisos la recopilación de información y medios para poder lograr el objetivo del proceso. (Prado, et al, 2021)

Para la elaboración del estudio de acuerdo a las variables de investigación presentamos: el enfoque teórico se continuó a definir las **teorías** relacionadas con dicha variable **control de stock**:

El control de stock se relaciona con la teoría del inventario perfecto según Monterroso (2002) de una forma muy común se relaciona con la repartición y traslado de artículos terminados, del mismo modo con la evaluación inicial del stock y el manejo del flujo ya sea de los servicios como los bienes, que parte desde que se realiza la adquisición de los insumos o materias primas y culmina con la entrega del producto final como tal. (Ortiz, 2021).

Por otro lado, según Cruz (2017) denomina como una cantidad de mercadería lo que le ayudara a realizar sus diferentes actividades comerciales a las empresas, esta mercadería viene a ser el activo corriente más amplio. (Rodríguez y Taurez, 2021).

Así mismo, para Lozano (2017) dice que se relaciona con la logística ya que permite determinarlo como un arte que nos permite planear y efectuar diversos

movimientos de transporte y almacenaje para así poder reforzar a todos los sectores. (Pastor, 2021)

De igual forma, las teorías relacionadas a las **dimensiones** de la variable **control de stock**:

Control de **almacenamiento** para Noega, (2017) se basa en una forma de ordenar, conservar, controlar, recepcionar y distribuir ciertos objetos destinados a un fin. (Bustillos, 2021)

Control de **análisis de stock** citando a Milagros (2012) hace referencia a una implementación de un programa o sistema que permita un control más detallado del inventario en el almacén para conocer a ciencia cierta los productos y su rotación. (Bailón, 2019)

Control de **rotura de stock** para Andino (2006) hace referencia que una cadena de suministro es una red que trabaja y coopera en cada uno de sus aspectos y un desbalance o una rotura genera pérdidas en tiempo de producción, entrega e incluso pérdidas económicas. (Pastor, 2021)

Del mismo, modo se procede a describir los **conceptos** relacionados a la variable **control de stock**:

El control de stock o control de inventario por parte de Espinoza (2015) dice que el grupo de actividades y técnicas que se utilizan para mantener la cantidad de artículos en un nivel determinado que se desea, a un costo y probabilidad si es que falta sean de una magnitud significativa. (Banchón, 2021).

Otro punto de vista según Ballou (2004) menciona que se relaciona con la logística por el hecho que constituye parte de los diversos procesos que se genera dentro de la cadena de abastecimiento, donde se planea y se verifica el flujo de almacenamiento de forma eficiente y efectiva de todo el proceso e incluso de donde comienza o se origina hasta que termine o hasta llegar al cliente final. (Pastor, 2021).

Así como también según Gestipolis (2018) en una empresa es vital un control de stock, por ello es necesario saber que un inventario comprende las materias primas, insumos, productos, materiales o herramientas. Dicho inventario simplemente puede ser una botella de limpiavidrios o más complejo como el edificio de oficinas, son el subconjunto que conforma el proceso de fabricación. (Bonilla, 2020).

De igual forma, los conceptos relacionados a las **dimensiones** de la variable **control de stock**:

Control de **almacenamiento** en base a Molina (2015) menciona que el conjunto de artículos para producir un objeto o dichos objetos producidos requiere de un espacio para su estadía, y ello necesita una gestión para organizar almacenarlo y trasladarlo. (Herrera y Riasco, 2021)

Control de **análisis de stock** según Arias (2015) se menciona que el control de un almacén está centrado en la capacidad de analizar la distribución y requerimiento de los insumos o materia prima. (Corrales y Huamanguillas 2019)

Control de **rotura de stock** para Hirache (2014) refiere a un mal control del proceso de gestión, no prever bien sus insumos en almacén o confiarse en los productos para una producción exacta, sin prever un incremento en la demanda. (Corrales y Huamanguillas 2019)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación:

Es preciso mencionar que el tipo de investigación fue aplicada puesto que tiene como propósito hacer de conocimiento la realidad de la situación que está aconteciendo en el objetivo de estudio en relación a las variables, a partir de dicha información y aportes teóricos presentados, de este modo así, los investigadores puedan proporcionar sugerencias y/o recomendaciones para reducir las falencias. Así como lo menciona Esteban (2018) se denomina aplicada o empírica, debido a ser un estudio de conocimiento práctico con información muy esencial o primordial, en ciencias prácticas o sensatas para resolver o dar solución a uno o más posibles problemas.

Diseño de investigación:

Ah sido no experimental transversal. En fundamento de Hernández et al., (2014) menciona sobre el esquema de estudio no experimental se aplica sin modificar las variables dado que no se permite que el investigador tenga injerencia, debido a que solo se observan los elementos a estudiar y de esta manera provenir a analizarlos y en base a su dimensión temporal es transversal porque se reciben datos en específico tiempo ya que la obtención de datos se da en un espacio y tiempo determinado analizando su incidencia con la variable de estudio. (Patricio, 2017)

Fue no experimental transversal, porque presenta como razón de ser indagar todas las situaciones y los valores que manifiestan las variables dando así todos los resultados. Es decir, ver cómo se lleva a cabo la gestión de procesos y así poder analizar si las empresas tienen buen rumbo o están en decadencia, gracias a este tipo de investigación podremos encontrar soluciones rápidas, para poder evaluar a las empresas si van por buen camino en estos tiempos debido a la crisis de la pandemia e incluso postpandemia (covid-19).

Corte de investigación

Dicha investigación presentó un corte transversal, porque toda la información que se obtuvo fue a raíz de una condición en un momento y periodo determinado, haciendo referencia en este caso correspondiente al periodo 2022. (Rodríguez y Mendivelso, 2018)

Enfoque de investigación:

La investigación de estudio fue efectuada en fundamento a un enfoque cuantitativo debido que se buscó adquirir los datos necesarios para dar solución a los objetivos planteados y del mismo modo contrastar las hipótesis en términos cuantificables y estadísticos. De este modo en fundamento de Sánchez (2019) nos menciona que consta de fenómenos que son medible utilizando las técnicas estadísticas para así poder analizar los datos que se recogieron, con la finalidad de comprobar si las variables tienen un vínculo.

Nivel de investigación:

Con respecto al nivel de investigación, se procedió a trabajar con el descriptivo-correlacional ya que pretende describir la situación que acontecen con respecto al comportamiento de la variable para así demostrar o implantar el ras de relación que existe en las mismas, conllevando esta forma a la contrastación de la hipótesis, así como lo fundamento Ramos (2020) se describe las características y los datos del fenómeno o población que se está estudio, donde el investigador mide sus variables, entiende y evalúa la relación estadística que existe entre ambas sin intervenir.

Por tal motivo, el esquema a emplear será el siguiente (ver anexo N° 6)

3.2. Variable y operacionalización

Gestión de procesos

Definición conceptual: En fundamento de Martínez y Cegarra (2014), abre una gran posibilidad para encontrar posibles indicadores dentro de las empresas, para así analizar el rendimiento y las diferentes variedades de actividades dentro de las diversas áreas que se encuentran en una empresa interrelacionado. (Espinoza, 2018)

Definición operacional: con la finalidad de evaluar esta variable se procede a la aplicación de nuestra encuesta, cuyas interrogantes de dicho instrumento fueron diseñados y elaborados en base a las dimensiones (coordinación, proceso productivo y producto) el mismo que se empleara en nuestro objeto de estudio.

Indicadores:

Dimensión 1: coordinación

Funciones productivas

Calidad de insumos

Dimensión 2: Proceso productivo

Procedimientos

Estándares de calidad

Dimensión 3: Servicio

Capacidad de respuesta

Accesibilidad

Control de stock

Definición conceptual: En fundamento de Loja (2015), los inventarios tienen un procedimiento y normativas que se usan para poder controlar y planificar ya sea el producto o el material, de forma manual o automatizado según la disponibilidad y permitiendo tener una estimación del costo del producto para su posterior venta. (Bonilla y Moreno, 2019)

Definición operacional: con la finalidad de evaluar esta variable se procede a la aplicación de nuestra encuesta, cuyas interrogantes de dicho instrumento fueron diseñados y elaborados en base a las dimensiones (almacenamiento, análisis de stock y rotura de stock) el mismo que se empleara en nuestro objeto de estudio.

Indicadores:

Dimensión 1: Almacenamiento

Recepción de materiales

Distribución de insumos

Clasificación de insumos
Rotación del inventario
Dimensión 2: Análisis de stock
Stock mínimo
Stock máximo
Stock de seguridad
Dimensión 3: Rotura de stock
Pérdida de rentabilidad
Perdida de cliente

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Para el presente trabajo se aplicó la población infinita por el motivo que no podemos enumerar los elementos exhaustivamente. Carpio y Hernández (2019) menciona que la población infinita es donde se desconoce el total contable de los miembros que son parte del objeto de estudio. De este modo, la población se constituyó por todo el personal administrativo de repostería, Ate, 2022.

Criterio de inclusión: Para aplicar este instrumento se consideró solo a aquella empresa de repostería que estén constituidos de forma legal y aceptaron de forma voluntario a colaborar con el desarrollo del presente trabajo.

Criterio de exclusión: Para la aplicación de dicho instrumento se excluyó a toda empresa que no estén constituidas legalmente, que no desean participar de forma voluntario, como también a las empresas que pertenezcan a otro rubro.

Muestra: se determinó a través de la fórmula de la población infinita. (Ver Anexo N° 7) aplicando dicha fórmula, la muestra fue de 384 colaboradores administrativos de repostería, Ate, 2022.

Muestreo: a favor de determinar una correcta muestra se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, así como menciona Hernández y Carpio (2019) herramienta que nos permite determinar la parte de la población que se debe utilizar. Para someterlo a nuestra investigación. Siendo así se buscó a los que tengan más de

3 años de experiencia en el rubro y los elementos a participar en el estudio fueron 49 administradores de repostería en Ate, 2022.

Unidad de análisis: Carpio y Hernández (2019) señalaron que es un objeto de estudio muy importante, que nos ayuda de forma específica y representativa para medir la investigación a través de las preguntas formuladas para dicha investigación. En base a ello, la unidad de análisis estará representado por elementos que cada uno forman parte del estudio considerado dentro del rubro de repostería en Ate, 2022.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica: se usó la encuesta, nos permitió recopilar todos los datos después de la elaboración de instrumentos idóneos previamente elaborado con base a la problemática que es el propósito de la investigación. Así como lo menciono Diaz y Orozco (2018) forma, modo o estilo de intervenir a quien o aquello que queremos investigar y de registrar los resultados de esa provocación, para buscar, indagar y recopilar fuentes de información para su aplicación práctica.

Instrumento: con la finalidad de adquirir los datos suficientes para así poder realizar con mucha facilidad los objetivos planteados se procedió a utilizar como instrumento el cuestionario que estuvo conformado en base a dimensiones e indicadores vinculados a dichas variables. Puesto que el cuestionario comprendió de: gestión de procesos y control de stock con 12 interrogantes cada uno.

Tabla 1

Técnica e instrumento

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión de procesos	Encuesta	Cuestionario
Control de stock	Encuesta	Cuestionario

Fueron medidos por una escala ordinal, bajo un lineamiento estricto utilizando la escala de Likert, el cual nos sirvió para verificar el nivel de aprobación de las personas a quienes se le aplicaron el cuestionario. Puesto que el cuestionario estuvo

conformado de 24 interrogantes: gestión de procesos y control de stock con 12 interrogantes cada uno,

Tabla 2

Escala de Likert

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

Valides: Para utilizar el instrumento primero se buscó validar a través del juicio de expertos que conozcan del tema, por tal motivo se llegó a consultar a 3 administradores que son expertos en el tema. En fundamento de Lorenzo y Posso (2020) mencionan que se tiene que realizar una prueba al origen de la evidencia, con el motivo de que mientras mayor sea el número de evaluaciones de la validación ayudaran a construir un instrumento más confiable para su aplicación y se cree una mayor resistencia en la comprensión de las variables que se están midiendo.

Tabla 3

Juicio de expertos

Nombres y Apellidos	Grado	Resultado	Porcentaje
Alva Arce Rosel César	Doctor	Si Cumple	81%
Bardales Cárdenas Miguel	Doctor	Si Cumple	74.5%
Candia Menor Marco Antonio	Doctor	Si Cumple	80%

Confiabilidad: de acuerdo a Chaves y Rodríguez (2018) nos mencionan que era necesario dependiendo del instrumento realizar la confiabilidad y la medición que se utilizó a varios sujetos repetidamente que originaron datos similares.

En el anexo 7, se presenta una lista de números que representan el nivel de confiabilidad, en dichos resultados mientras el valor más se acerca a uno (1.00) nos asegura un mayor nivel de confiabilidad, por esa razón es que tenemos que definir la formulación de nuestra encuesta para ser considerado como fiable debe permanecer en un nivel óptimo.

Alfa de Cronbach: según lo mencionado por Rodríguez y Reguant (2020) consiste en la seguridad o estabilidad en la de un instrumento, confiabilidad o veracidad que ayuda a resolver problemas prácticos y teóricos, que nos demuestra el error de medición en el instrumento.

Tabla 4

Alfa de Cronbach General

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
,941	24

En la tabla 4, observamos el número de elementos utilizados el cual consistió en 24 preguntas a raíz de las variables Gestión de procesos y Control de stock, que lanzó un valor de alfa de Cronbach =0,941 de confiabilidad, por lo que nos indicó una confiabilidad muy alta, lo que significa que es aplicable para nuestras 2 variables.

Tabla 5

Alfa de Cronbach V1 – Gestión de Procesos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
,916	12

En la tabla 5, observamos el número de elementos utilizados en el estadístico alfa de Cronbach del cuestionario de Gestión de procesos, arreglado por 12 preguntas, se obtuvo como consecuencia de su aplicación un valor de =0.916 por lo que nos indicó una confiabilidad muy alta para nuestra primera variable, significando que su aplicación es confiable.

Tabla 6

Alfa de Cronbach V2 – Control de Stock

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
,882	12

En la tabla 6, observamos la aplicación del estadístico alfa de Cronbach para el Control de stock, conformado por 12 preguntas, obtuvimos como resultado un valor de $=0,882$ por lo que nos indicó una confiabilidad muy alta para nuestra segunda variable, significando que su aplicación es confiable.

3.5. Procedimientos

Para dar inicio a la presente investigación, primero se procedió a buscar un título donde se destacó las variables cualitativas, después de utilizar ciertos instrumentos estadísticos los datos se identificaron con un enfoque cuantitativo, así como también se procedió a buscar el tiempo, lugar y unidad de estudio. Luego se elaboró la realidad problemática en base a la perspectiva de las variables en los niveles; internacionales, nacionales y sobre todo locales. Se obtuvo la información de a través de los libros y tesis como bases para recolectar las dimensiones de las variables, luego se formuló las respectivas preguntas generales y específicas.

La presente investigación se justificó de tres formas; primero de forma teórica, la segunda de forma práctica y la tercera de forma metodológica, y después recién formular el respectivo objetivo general y los objetivos específicos, junto a su hipótesis general e hipótesis específicas, posterior a ello siguiendo las teorías de las variables se realizó sus dimensiones.

Se realizó la parte metodológica donde se detalla de la investigación el tipo y diseño, de igual forma se procedió con la operacionalización de variables, explicando la forma de tomar los valores de las variables, el número de preguntas, el tipo de escala en la que es medido, de igual forma detallar nuestra población y método.

Se procedió a detallar la forma como se recolecto la información, a través del sondeo y el formulario que nos ayudó a recoger dicha información, luego se procedió a tabular, procesar y posterior a ello analizar por medio del SPSS 26 para medir la correlación y después detallar y explicarlo, finalmente se detalló las conclusiones y las recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el desarrollo se aplicó el método descriptivo que sirvió para informar los hechos suscitados en relación al comportamiento de las variables después de recibir los datos que obtuvimos como resultado y dieron solución a los objetivos que se plantearon.

De igual forma se usó el método inferencial con la finalidad de dar contraste a las hipótesis que se establecieron en base a los objetivos que se plantearon, para lo cual se tuvo que recurrir al programa estadístico spss 26 para analizar el nivel de relación que existe entre las variables mencionadas, que nos da como resultado efectuar el análisis correspondiente a través de la interpretación de la estadística descriptiva e inferencial por medio de las tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos

Es preciso recalcar que en todo el proceso investigativo se cumplió según lo establecido en el lineamiento por el esquema de los productos observables, además con el fin de evitar plagio alguno se respetó los derechos de autor citando de este modo correctamente cumpliendo las normas APA séptima edición. Finalmente se precisa que en todo momento se ha respetado los siguientes principios éticos:

Autonomía, para la presente investigación cada integrante tomo sus propias decisiones de forma libre y voluntaria, vinculados con la capacidad de autogestión y la independencia para un desarrollo sólido, sin la intervención, manipulación o influencia de otros.

Beneficencia, dado que en el proceso investigativo se ha tenido como propósito alcanzar resultados que sean de gran contribución para proporcionar alternativas de solución expuestas en el apartado de recomendaciones con el fin de disminuir las falencias evidenciadas en la empresa.

No maleficencia, porque en todo momento se ha evitado generar algún tipo de daño moral, físico o económico tanto a los colaboradores que participaron, como también a las entidades donde se realizó el estudio.

Justicia, durante todo el proceso se mantuvo presente los valores y el respeto, se buscó la equidad e igualdad y sobre todo la libertad.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

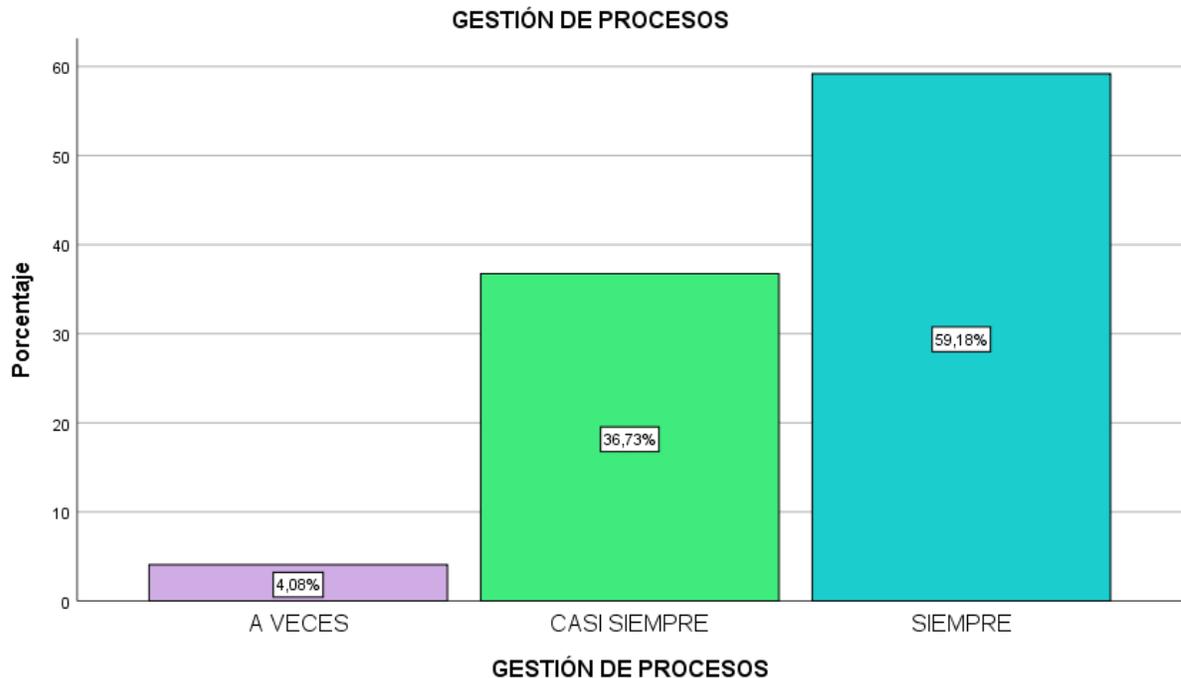
Tabla 7

Variable 1: Gestión de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	4,1	4,1	4,1
	CASI SIEMPRE	18	36,7	36,7	40,8
	SIEMPRE	29	59,2	59,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 1

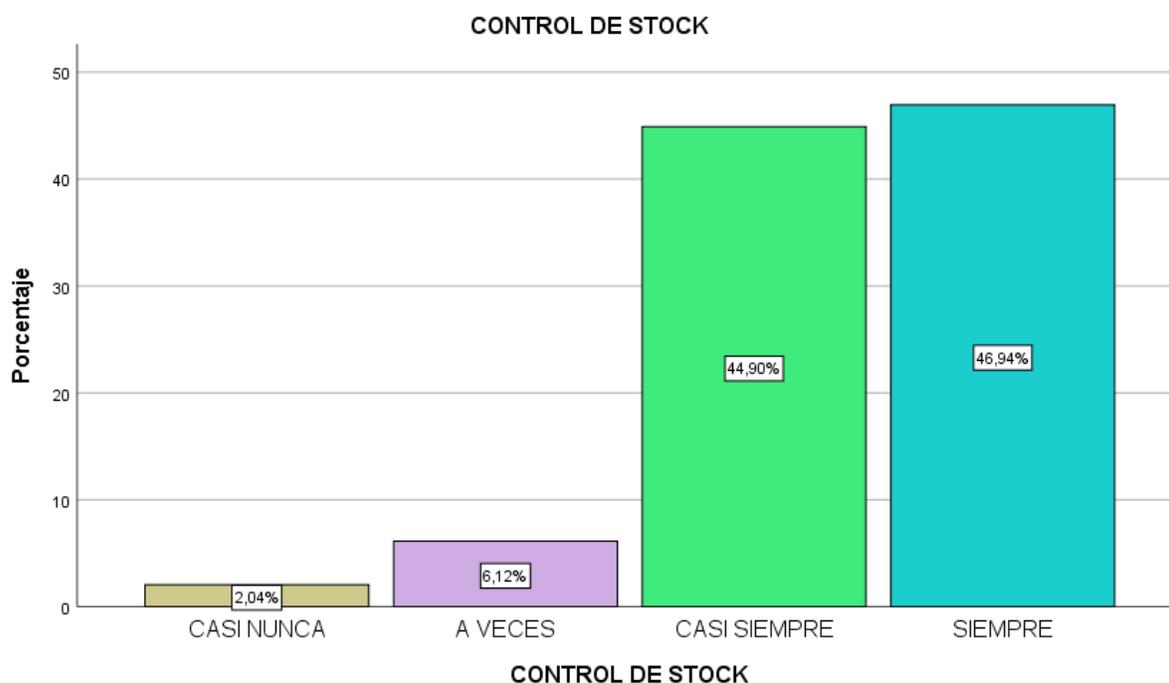
Resultado de la encuesta. Variable 1: Gestión de procesos



En base a la tabla 7 la variable Gestión de procesos, con 49 personal del área administrativos que resolvieron dicho cuestionario, como resultado se obtuvo 59,18% que siempre y un 37,7% que casi siempre utilizan una buena gestión de procesos en una repostería, sin embargo, se aprecia que un 4,08% que a veces utilizan una buena Gestión de procesos en una repostería. Dicho de otro modo, la mayoría de los administradores hacen una buena gestión en los procesos dentro de las reposterías.

Tabla 8*Variable 2: Control de stock*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	A VECES	3	6,1	6,1	8,2
	CASI SIEMPRE	22	44,9	44,9	53,1
	SIEMPRE	23	46,9	46,9	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 2*Resultado de la encuesta. Variable 2: Control de stock*

En base a la tabla 8 de la variable Control de stock, con 49 personal del área administrativo que resolvieron dicho cuestionario, como resultado se obtuvo 46,94% que siempre y 44,90% que casi siempre llevan un buen control de stock dentro de una repostería, sin embargo 6,12% que a veces y 2,04% que casi nunca llevan un buen control de stock dentro de una repostería. Dicho de otro modo, la mayoría de los administradores llevan un buen control de stock dentro de la repostería lo que garantiza un rendimiento más óptimo en sus procesos y sin interrupción en la fluides de sus actividades.

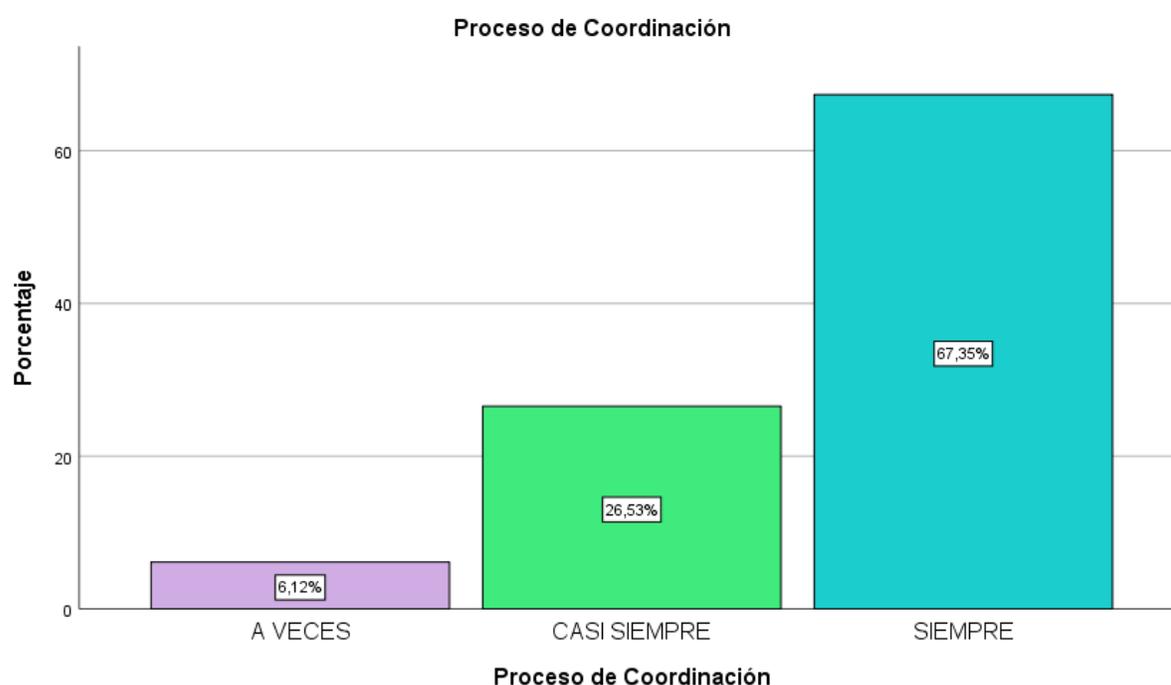
Tabla 9

Dimensión 1: Proceso de coordinación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	6,1	6,1	6,1
	CASI SIEMPRE	13	26,5	26,5	32,7
	SIEMPRE	33	67,3	67,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 3

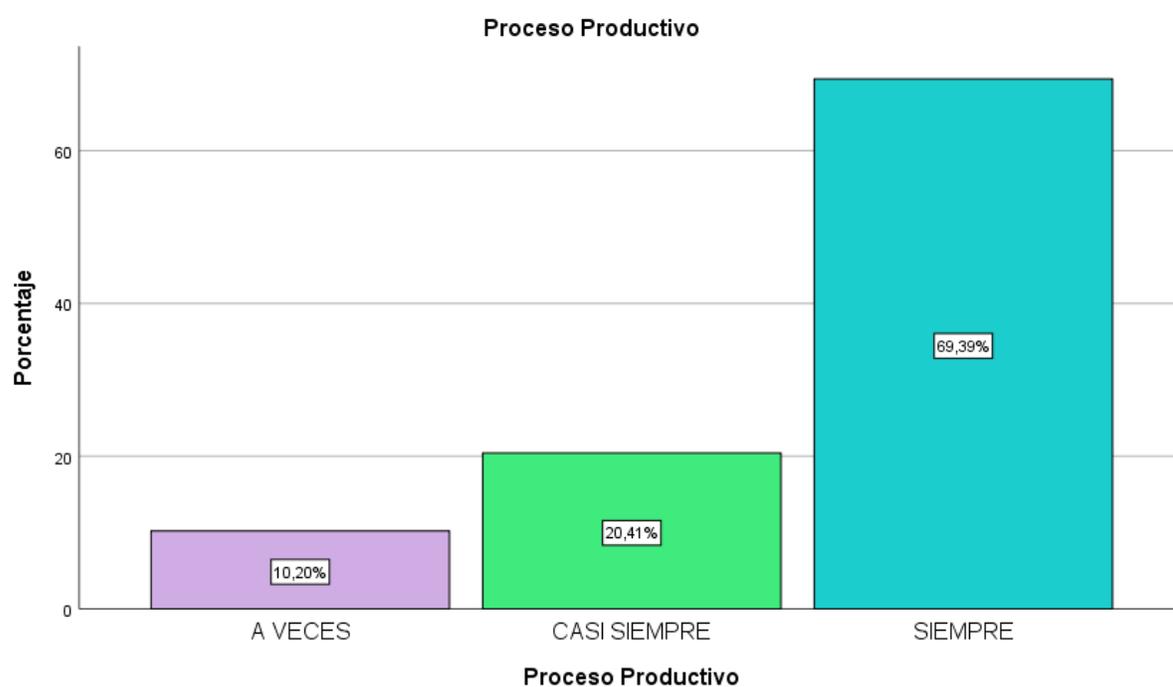
Resultado de la encuesta. Dimensión 1: Proceso de coordinación



En base a la tabla 9 la dimensión Proceso de coordinación, con 49 personal del área administrativos que resolvieron dicho cuestionario, como resultado se obtuvo 67,35% que siempre y un 26,53% que casi siempre utilizan un buen proceso de coordinación en una repostería, sin embargo, se aprecia que un 6,12% que a veces utilizan un buen proceso de coordinación en una repostería. Dicho de otro modo, la mayoría de los administradores hacen un buen proceso de coordinación dentro de las reposterías, lo que les permite realizar sus funciones de forma continua y sin demoras, la coordinación se basa en una buena comunicación y comprensión.

Tabla 10*Dimensión 2: Proceso productivo*

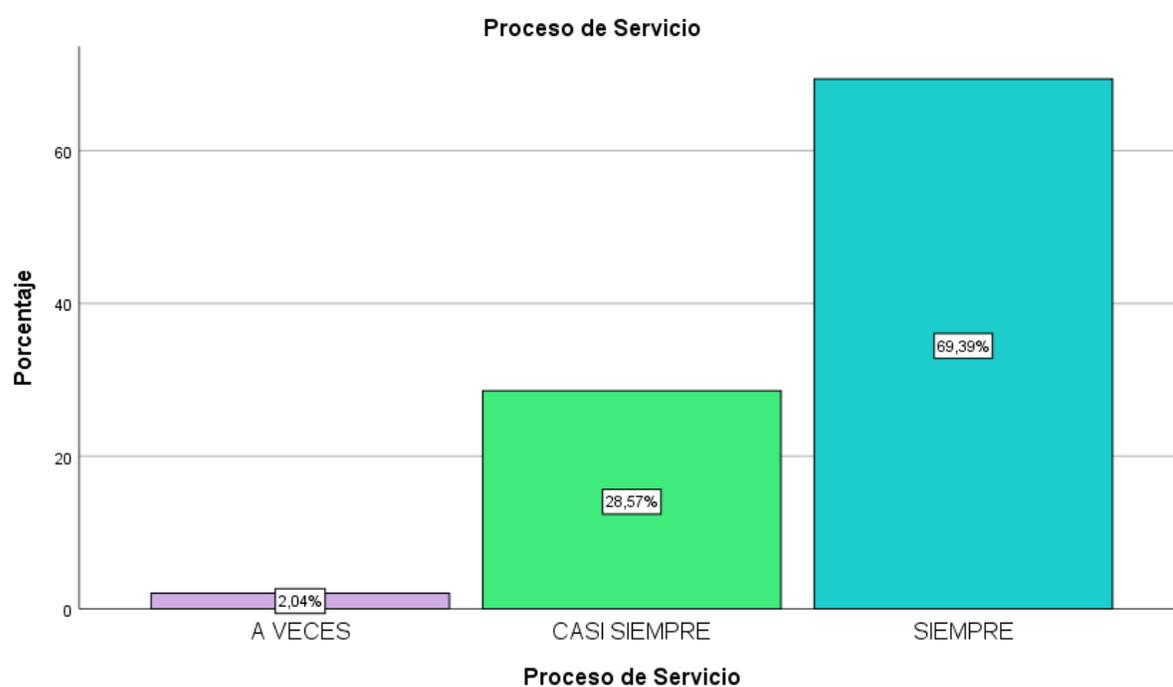
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	10,2	10,2	10,2
	CASI SIEMPRE	10	20,4	20,4	30,6
	SIEMPRE	34	69,4	69,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 4*Resultado de la encuesta. Dimensión 2: Proceso productivo*

En base a la tabla 10 la dimensión Proceso productivo, con 49 personal del área administrativos que resolvieron dicho cuestionario, como resultado se obtuvo 69,39% que siempre y un 20,41% que casi siempre tienen un buen proceso productivo en una repostería, sin embargo, se aprecia que un 10,20% que a veces tienen un buen proceso productivo en una repostería. Dicho de otro modo, la mayoría de los administradores tiene un buen proceso productivo dentro de las reposterías, ello se mantiene gracias a la comunicación y coordinación que existe dentro de sus procesos para que se pueda cumplir con la producción requerida.

Tabla 11*Dimensión 3: Proceso de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	2,0	2,0	2,0
	CASI SIEMPRE	14	28,6	28,6	30,6
	SIEMPRE	34	69,4	69,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura 5*Resultado de la encuesta. Dimensión 3: Proceso de servicio*

En base a la tabla 11 la dimensión Proceso de servicio, con 49 personal del área administrativos que resolvieron dicho cuestionario, como resultado se obtuvo 69,39% que siempre y un 28,57% que casi siempre tienen un buen proceso de servicio en una repostería, sin embargo, se aprecia que un 2,04% que a veces tienen un buen proceso de servicio en una repostería. Dicho de otro modo, la mayoría de los administradores tiene un buen proceso de servicio el cual se da a entender en dos sentidos, primero el servicio que se da a los clientes y el servicio que se recibe de los proveedores, mantienen una relación dentro de las reposterías.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

H0: La distribución de los datos de la muestra es normal.

H1: La distribución de los datos de la muestra no es normal.

Nivel de significancia $\alpha =$ error 5% = 0.05 (95% Z= \pm 1.96)

Regla de decisión

Si el valor sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Si el valor sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 12

Resultados de la prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE PROCESOS	,373	49	,000	,692	49	,000
CONTROL DE STOCK	,287	49	,000	,754	49	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Referente a la tabla 12 se pudo observar que el estadístico utilizado fue Shapiro Wilk debido a que el estudio cuenta con 49 elementos, así mismo el nivel de significación bilateral es menor a 0,05 por tanto se afirma que no existe una distribución normal en consecuencia se trabajó con el Rho Spearman siendo una correlación no paramétrica.

4.2.2. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación entre la gestión de procesos y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022.

H1: Existe relación entre la gestión de procesos y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022.

Regla de decisión

Valor sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula

Valor sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 13

Contrastación de hipótesis entre Variable 1- Variable 2

			GESTIÓN DE PROCESOS	CONTROL DE STOCK
Rho de Spearman	GESTIÓN DE PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	CONTROL DE STOCK	Coeficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

Interpretación: Referente a la tabla 13 se observa que a través del software SPSS 26 se alcanzó. El nivel de sig. bilateral de 0.000 siendo menor a $p < 0.05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, a la vez se puede afirmar que existe relación entre la Gestión de Procesos y el Control de Stock con un Rho de Spearman de 0.582 siendo una correlación positiva moderada. (Ver anexo 8)

Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis entre D1 y V2

H0: No existe relación entre el proceso de coordinación y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022.

H1: Existe relación entre el proceso de coordinación y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022.

Regla de decisión

Valor sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula

Valor sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 14*Contrastación de hipótesis entre Dimensión 1- Variable 2*

		Proceso de Coordinación	CONTROL DE STOCK
Rho de Spearman	Proceso de Coordinación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,652**
		N	49
	CONTROL DE STOCK	Coeficiente de correlación	,652**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	49

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

Interpretación: Referente a la tabla 14 se observa que a través del software SPSS 26 se alcanzó el nivel de significancia bilateral de 0.000 siendo menor a $p < 0.05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde existe relación entre proceso de coordinación y control de stock. Así mismo se obtuvo un Rho de Spearman de .652 siendo una correlación positiva alta. (Ver anexo 8)

Prueba de hipótesis entre D2 y V2

H0: No existe relación entre el proceso productivo y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022.

H1: Existe relación entre el proceso productivo y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022.

Regla de decisión

Valor sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula

Valor sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 15*Contrastación de hipótesis entre dimensión 2- Variable 2*

		Proceso Productivo	CONTROL DE STOCK
Rho de Spearman	Proceso Productivo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,514**
			,000

	N	49	49
CONTROL DE STOCK	Coefficiente de correlación	,514**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	49	49

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

Interpretación: Referente a la tabla 15 se observa que a través del software SPSS 26 se alcanzó el nivel de significancia bilateral de 0.000 siendo menor a $p < 0.05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde existe relación entre proceso productivo y control de stock. Así mismo se obtuvo un Rho de Spearman de .514 siendo una correlación positiva moderada. (Ver anexo 8)

Prueba de hipótesis entre D3 y V2

H0: No existe relación entre el servicio en el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022.

H1: Existe relación entre el proceso de servicio en el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022.

Regla de decisión

Valor sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula

Valor sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 16

Contrastación de hipótesis entre dimensión 3- Variable 2

		Proceso de Servicio	CONTROL DE STOCK
Rho de Spearman	Proceso de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	49
CONTROL DE STOCK	CONTROL DE STOCK	Coefficiente de correlación	,685**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	49

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

Interpretación: Referente a la tabla 16 se observa que a través del software SPSS 26 se alcanzó el nivel de significancia bilateral de 0.000 siendo menor a 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde existe relación entre proceso de servicio y control de stock. Así mismo se obtuvo un Rho de Spearman de .685 siendo una correlación positiva alta. (Ver anexo 8)

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados adquiridos en la presente investigación, procedió a hacer un cotejo con los antecedentes que han sido citados en el marco teórico.

Objetivo principal de la presente investigación fue analizar la relación entre la gestión de procesos y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022, en la tabla 13 se adquirió algunos resultados donde se observa un nivel de correlación positiva moderada (anexo 8) entre la V1 y V2 con un Rho de Spearman de 0,582 y con un nivel de significancia de 0.000 siendo menor a 0.05 queda demostrado que existe relación entre la gestión de procesos y el control de stock, siendo la respuesta contrastados con la investigación de Ramos y Senador (2020) concluyo que, en su trabajo relacionado control interno y gestión de stock, de tal modo que, la respuesta en el coeficiente de Rho Spearman, fue positiva alta con un 0,846, en consecuencia, se adquirió como rendimiento que las dos variables tienen relación. Los resultados obtenidos por Ramos y Senador (2020) coinciden en cuanto al nivel de significancia de $0,000 < 0,05$. Por ende, se finaliza que efectivamente hay relación significativa entre el control interno y la gestión de stock. De tal modo que Barrios et al. (2019) indican que la gestión de procesos ayuda en una posición beneficiosa, de manera sostenible, con habilidades administrativas y manejo adecuado de sus demandas, además Ortiz (2021) menciona que el control de stock se relaciona con la repartición y traslado de artículos terminados, del mismo modo con la evaluación inicial del stock y el manejo del flujo ya sea de los servicios como los bienes, que parte desde que se realiza la adquisición de los insumos o materias primas y culmina con la entrega del producto final como tal.

Con respecto al primer objetivo específico, Determinar la relación entre el proceso de coordinación y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022. En la tabla 14 se consiguió cierta respuesta donde se aprecia el nivel de correlación positiva alta (anexo 8) entre la D1 Y V2 con un Rho de Spearman 0.652 y con un nivel de significancia de 0.000 siendo menor a 0.05 da a entender que existe relación entre el proceso de coordinación y el control de stock, siendo los resultados cotejados con

el trabajo de Quiñones (2021) finalizó en su estudio gestión de los desarrollos logísticos en el rendimiento de la Coordinación en el Almacén, de tal modo, la respuesta en el coeficiente de Rho Spearman, fue baja con un 0.342, por consiguiente, se tuvo como resultado p-valor > 0.05 . Por consiguiente, no se evidenció relación significativa. Los resultados obtenidos por Quiñones (2021) no coinciden en cuanto al nivel de significancia entre el proceso de coordinación y en control de stock, de este modo Gómez (2016) hace mención que el proceso de coordinación es un sistema en conjunto de actividades que tienen como entrada para realizar cualquier tipo de actividad y así poder crear una salida que es de valor para los clientes, además Bermúdez y Gutiérrez (2013) al igual que Carballo y Gonzales (2022) después de haber instaurado en las organizaciones, se pone en acción los procesos específicos e identificables con la fabricación de productos o servicios, la toma de decisiones o la alianza estratégica.

En cuanto al segundo objetivo específico, Determinar la relación entre el proceso productivo y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022, en la tabla 15 se consiguió cierta respuesta donde se aprecia un nivel de correlación positiva moderada (anexo 8) entre la D2 y V2 con un Rho Spearman de 0.514 y un nivel de significancia de 0.000 siendo menor a 0.05 que da a entender que existe relación entre el proceso productivo y el control de stock, contrastando la investigación con Sajami (2022) que concluyo en su trabajo relacionado a la gestión logística con el proceso productivo, análogamente, la respuesta del coeficiente de Rho Spearman, fue positiva baja con un 0,406. Por consiguiente, se tuvo como rendimiento un p-valor de 0.026. en consecuencia, se concluyó que no existe relación significativa entre las variables. Los información obtenidos por Sajami (2022) coinciden en cuanto al Rho Spearman entre el proceso productivo y el control de stock, de este modo Gutiérrez (2014) indica que en el proceso productivo se consigue mejoras en cada aspecto de la organización e incluso mejor rendimiento de sus recursos que se están utilizando, además Oblitas (2015) menciona que el proceso productivo lleva un determinado periodo para así poder obtener el resultado, siendo preciso y fundamental un abastecimiento de material, personal y recursos necesarios.

Finalizando con el tercer objetivo específico, Determinar la relación entre el proceso de servicio y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022, en la tabla 16 se observa algunos datos donde se aprecia el nivel de correlación positiva alta (anexo 8) entre la D3 y V2 con un Rho Spearman de 0.685 y un nivel de significancia de 0.000 siendo menor a 0.05 que da a entender que existe relación entre el proceso de servicio y el control de stock, contrastando la presente investigación con Cornelio y Martínez (2019) que concluyó en su trabajo relacionado a la administración del stock y cadena de suministros en la empresa para ofrecer a nuestros clientes un buen servicio. Análogamente, la respuesta del coeficiente de Rho Spearman, fue muy alta con un 0.869 al igual que con Ramos y Senador (2020) concluyeron en su investigación relacionado al control interno y gestión de stock como resultado en el coeficiente Rho Spearman, fue positiva alta con un 0.846 y un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$. Por consiguiente, se concluye que existe relación significativa entre el control interno y la gestión de stock, de este modo López y Quiñones (2013) indican que el proceso de servicio es la acción en un determinado tiempo con la finalidad de obtener un bien, servicio o ambos. Siendo precisos la recopilación de información y medios para poder lograr el objetivo del proceso, además Jiménez (2012) menciona un desarrollo para obtener el servicio que se ofrece también como producto, ya que se le implementa un proceso determinado con insumos para poder obtener dicho resultado.

VI. CONCLUSIÓN

Se concluye en relación a los objetivos ya establecidos en dicha investigación y los respectivos resultados logrados, se estableció lo siguiente:

Primero: Referente al objetivo general, analizar la relación entre la gestión de procesos y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022, según los datos logrados a través del Rho de Spearman igual a 0,582 y Sig. de 0.000 lo que indico una relación positiva moderada entre las variables de estudio. Por consiguiente, a medida que la gestión de procesos sea más efectiva, mediante el perfeccionamiento continuo respecto a las tareas dentro de la repostería a través de la caracterización, selección, definición, documentación y desarrollo continuo para un buen control del stock, esto aumenta la percepción positiva y productiva dentro de la empresa y ayuda de forma directa en la producción ante un incremento de demanda.

Segundo: En cuanto al objetivo específico, determinar la relación entre el proceso de coordinación y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022, los resultados arrojaron un Rho de Spearman 0.652 y un sig. de 0.000 se aprecia el nivel de correlación positiva alta entre la primera dimensión y la segunda variable. Por consiguiente, existe relación ya que los resultados mencionan que todo proceso mediante o a través de una buena coordinación trae consigo grandes beneficios como buena comunicación, operación fluida y optimización del tiempo en la producción, ello conlleva un buen control del stock.

Tercero: Siendo el objetivo específico, determinar la relación entre el proceso productivo y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022, los resultados arrojados fueron un Rho Spearman de 0.514 y un sig. de 0.000 se aprecia un nivel de correlación positiva moderada entre la segunda dimensión y la segunda variable. Por consiguiente, existe relación porque al gestionar un buen proceso productivo nos permite reducir las mermas y un buen control en el stock y sobre todo mantener una producción constante.

Cuarto: Para el objetivo específico, determinar la relación entre el proceso de servicio y el control de stock en una empresa de repostería, Ate, 2022, los resultados arrojados fueron un Rho Spearman de 0.685 y un sig. de 0.000 se aprecia un nivel de correlación positiva alta entre la tercera dimensión y la segunda variable. Por consiguiente, existe relación porque un buen servicio nos genera un orden y ello conlleva a un ambiente limpio, de este modo los almacenes están bien organizados para su fácil ubicación de lo que se requiera en ese momento específico sin interrumpir la producción.

VII. RECOMENDACIÓN

Se recomienda en relación a las conclusiones que se llegaron en la investigación y los respectivos resultados que se lograron, se estableció lo siguiente:

Primero: Respecto a los datos que se adquirieron entre la gestión de procesos y el control de stock, hay una relación positiva moderada, por consiguiente, se recomienda que se debe tener más cuidado con cada proceso durante la producción para así poder tener un mayor control de los insumos utilizados, cosa que no se afecte la producción por un mal control en el stock.

Segundo: En cuanto a los datos que se adquirieron entre el proceso de coordinación y el control de stock, hay una relación positiva alta, por consiguiente, se recomienda que al existir una buena comunicación se mantiene una buena coordinación durante el trabajo, lo que nos permite tener un buen control dentro de la empresa. Al tener un buen control del stock se incrementa la producción y a la vez se reduce los gastos como la merma y gastos innecesarios.

Tercero: Tomando en cuenta los datos que se adquirieron entre el proceso productivo y el control de stock se nota que hay una relación positiva moderada, por consiguiente, se recomienda que para poder mejorar la producción aún se requiere mayor control en la gestión de procesos, ya sea porque todavía existe desperdicios o mal uso de los insumos, no se hace uso de manual de organización y funciones de los procesos.

Cuarto: En cuanto a los datos que se adquirieron entre el proceso de servicio y el control de stock, hay una relación positiva alta, por consiguiente, se recomienda que mantiene el servicio de buena calidad la cual garantiza la sostenibilidad y la satisfacción de cada cliente y a su vez ello genera mayor demanda y beneficio para la empresa.

REFERENCIAS

- Andrade, C. et al. (2021). *Diseño del proceso productivo de Aloe vera snacks en la ciudad de Piura*. [Trabajo de Investigación para el curso de Proyectos del Programa de Ingeniería Industrial y de Sistemas, Universidad de Piura]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/11042/5404>
- Bailón, J. (2019). *Análisis de los procesos de abastecimiento de accesorios y componentes industriales con propuesta de un sistema de inventario para la empresa satín (suministros técnicos industriales)*. [Trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniero industrial, Universidad de guayaquil]. Archivo digital. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45024>
- Banchón, Y. (2021). *Propuesta para mejorar el sistema de adquisición de materia prima y control de inventario de productos cárnicos del distribuidor el torito*. [Trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniero industrial, Universidad de guayaquil]. Archivo digital. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56387>
- Barrios, K. Contreras, J. y Olivero, E. (2019). *La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional*. Scielo. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Bonilla, D. & Moreno, K. (2019). *Logística y control de stock. Caso de estudio en librerías y papelerías*. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051020/movil/>
- Bonilla, L. (2020). *Rediseño del sistema de control de inventario en la bodega del almacén sorcar*. [tesis para obtener el título de ingeniero industrial, universidad de guayaquil]. Archivo digital. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54189>
- Bustillos, A. (2021). *Propuesta para mejorar el sistema de inventario en el área de almacenamiento de la empresa edutex*. [tesis para obtener el título de ingeniero

industrial, universidad de guayaquil]. Archivo digital.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/60823>

Calzado, D. (2019). La gestión logística de almacenes en desarrollo de los operadores logísticos. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407005/>

Campos, J. y Vargas, E. (2020). *Mejora del proceso de despacho para la reducción de costos de distribución en una empresa de insumos para panadería. Ate 2020.* [Tesis para obtener el título profesional de ingeniero industrial, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60670>

Cardona, J., Orejuela, P. & Rojas, C. (2018). Gestión de inventarios y almacenamiento de materia prima en el sector de alimentos concentrados. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/journal/1492/149259394013/>

Carhuaricra, M. (2018). *Propuesta de control de inventario para la empresa Mika Carpintería Integral EIRL, Ate 2018.* [Tesis de licenciatura, universidad cesar vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41884>

Carpio, N. y Hernández, C. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. Revista Alerta. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Cornelio, E. & Martínez, M (2019). *Gestión de inventario y la cadena de suministros en la empresa Inversiones Manifajem Perú E.I.R.L., Santiago de Surco* [Tesis de licenciatura]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62934>

Corrales, D. y Huamanguillas, S. (2019). *El control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector ferretero, distrito Mariano Melgar Arequipa, 2018.* [Tesis para obtener el Grado de Bachiller en Contabilidad, Universidad tecnológica del Perú]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/1802>

- Chaves, E. y Rodriguez, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). [Dialnet]. Archivo digital. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7038088>
- Chávez, M. (2022). *Gestión por procesos para la eficiencia de la Unidad de Personal del Proyecto Especial Olmos Tinajones*. [Tesis de maestría, Universidad cesar vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78667/Chavez_CMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, O. (2019). *Aplicación de la gestión de aprovisionamiento basado en el control de inventarios para reducir los costos de producción en la pastelería Roma, SJL, 2019*. [Tesis para obtener el título profesional de ingeniero industrial, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59631/Chavez_LOC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diaz, A. & Orozco, J. (2018). ¿Cómo redactar los antecedentes de una investigación cualitativa? *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*. <https://doi.org/10.30698/recsp.v1i2.13>
- Espinoza, E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Revista Conrado*, 14(65), 36-46. https://www.researchgate.net/publication/328268666_Las_variables_y_su_operacionalizacion_en_la_investigacion_educativa_Parte_I
- Esteban, N. (2018). *Tipo de investigación*. [Universidad Santo Domingo de Guzmán]. <http://repositorio.usdq.edu.pe/handle/USDG/34>
- Falcon, K. & Vega, J: (2019). *Sistema de costos por procesos y la rentabilidad de la empresa panadería san Carlos de la ciudad de Huánuco, 2019* [tesis de licenciatura, universidad nacional Hermilio Valdizán]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/5412>

- García-Muñiz, Ana y Ramos-Carvajal, C. (2003). Las redes sociales como herramienta de análisis estructural input-output. REDES. Revista hispana para el análisis de redes sociales, (4), p. 6. [Redalyc.Las redes sociales como herramienta de análisis estructural input-output](#)
- García, J. (2019). *implementación de un método de gestión de procesos de negocio aplicados en ingeniería de software para la administración de horarios de clases de docentes de la carrera de sistemas de información de la facultad de ingeniería industrial de la universidad de Guayaquil*. [Trabajo de titulación previo a la obtención del título de licenciada en sistemas de información, Universidad de guayaquil]. Archivo digital. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47020>
- Gonzales, A. etal. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. Cuaderno latinoamericano de administración. <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2681>
- González, A. & Carballo, E. (2022). Procedimiento de innovación de producto para el proceso de coordinación de bodas y lunas de miel (BLM) del Hotel Meliá Jardines del, SciELO Preprints. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.3676>
- Guevara, G. Verdesoto, A. & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Resimundo. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. Revista alerta, Volumen 2 (Nº 1) <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Herrera, S. y Riasco, I. (2021). *Contabilización de inventarios de artículos para hogar bajo NIC 2 e influencia en optimización de transparencia financiera en empresa importadora*. [Tesis de grado previa a la obtención del título de: contador público autorizado, Universidad de guayaquil]. Archivo digital. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58775>

- Huancapaza, R. (2019). *Estilos de aprendizaje y logro de aprendizaje en matemática en estudiantes de primaria de una Institución Educativa Pública del Callao*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38055>
- Lorenzo, E. y Posso, R. (2020). *Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física*. [Artículo de revisión]. Archivo digital. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23885>
- Medina, G. y Montalvo, G. (2018). *Mejora De La Productividad Mediante Un Sistema De Gestión Basado En Lean Six Sigma En El Proceso Productivo De Pallets En La Empresa Maderera Nuevo Perú S.A.C, 2017* [tesis para obtener el título de ingeniero industrial] Archivo Digital <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5053/Medina%20Hoyos%20%26%20Montalvo%20Montalvo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mera, R. (2021). *Implementación de gestión logística para incrementar la productividad en el almacén de la empresa servicios generales mapel sac, chilayo, 2021* [tesis de licenciatura, universidad privada del norte]. Archivo digital. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29314/Mera%20Paredes%20Rogelio%20Ulises.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montúfar, L. (2021). *El control administrativo y su incidencia en la gestión de inventarios de la hacienda agrimont del cantón Quevedo, año 2020* [tesis de maestría, universidad técnica de Quevedo]. Archivo digital. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6364/1/T-UTEQ-168.pdf>
- Moscoso, J. (2019). *Gestión de cadena de suministro y administración de stock de los productos de la Casa del Chantilly, Comas, 2019*. [tesis para obtener el título profesional de: licenciado en administración, Universidad Cesar Vallejo] Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42965>

- Muentes, A. (2018). *Investigación de las técnicas de repostería industrial aplicada en la producción de bares de colegio* [proyecto de titulación técnico, Universidad de las Américas]. Archivo digital. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/10425>
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. [tesis para obtener una maestría]. Archivo Digital. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Ortiz, A. (2021). *Estudio del proceso de abastecimiento de víveres en las unidades de la 1ra brigada de caballería en la provincia de Sullana, 2019*. [tesis de grado maestro en ciencias militares, escuela superior de guerra del ejército]. Archivo digital. <http://repositorio.esge.edu.pe/handle/ESGEEPG/313>
- Panchillo, E. Guivar, J. y Heredia, J. (2020). *Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima - 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]. Archivo digital. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1129/PANCHILLO%20-%20GUIVAR%20-%20HEREDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Patricio, W. (2017). *Inteligencia emocional y calidad de vida en un grupo de estudiantes de dos instituciones educativas policial y nacional de Lima Metropolitana*. [tesis de maestría]. Archivo Digital.x https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3082/patricio_pwh.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Pastor, E. (2021). *Modelo para la gestión logística de una empresa pymes dedicada a la comercialización de productos al detalle*. [tesis para obtener el título de ingeniero industrial. Universidad de guayaquil]. Archivo digital. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56640>

- Pereda, F. (2021). *El Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en la Gestión por Procesos de la Administración Pública*. [Artículo de revisión]. Archivo digital. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/21828/17420>
- Prado, J. et al. (2021). *Diseño del proceso productivo de barras de chocolate con hojas de Moringa Oleífera en la región de Piura*. [tesis de licenciatura, universidad de Piura]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/11042/5412>
- Quintero, A. y Sotomayor, J. (2018). *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa tramacoexpress cia.ltda del cantón Durán*. [tesis de licenciatura, universidad de Guayaquil]. Archivo digital. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28590>
- Quiñones, J. (2021). *Gestión de procesos logísticos y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la coordinación de almacén de la unidad de abastecimiento PRONIED, Lima-2020*. [tesis de licenciatura, universidad peruana de las Américas]. Archivo digital. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1236>
- Ramos, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. [artículo de opinión, pontificia universidad católica del Perú] <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/336/621>
- Ramos, D. & Senador, G. (2020). *Control interno y gestión de stock en la corporación Vime S.A.C., Lima, 2020* [tesis de licenciatura, universidad cesar vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55812>
- Rodríguez, J. y Taurez, G. (2021). *Propuesta para implementar un sistema de control de inventario para la empresa "Biofórmula C.A"*. [Trabajo De Investigación Previo A La Obtención Del Título De Ingenieros Comerciales, universidad de guayaquil]. Archivo digital. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/57956>

- Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018) Diseño De Investigación De Corte Transversal. *Rev. Medica Sanitas* 21. https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Disenos_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf
- Sajami, D. (2022). *Gestión logística y procesos productivos en la empresa Concretera & Servicios Amazónica S.A.C. Tarapoto – 2021* [tesis para obtener el grado de maestra en administración de negocios, universidad cesar vallejo]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83037>
- Sánchez, F. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos*. [Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria], Archivo digital <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Torres, J. (2022). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019*. [Tesis de bachiller, Universidad Peruana de las Américas]. Archivo digital <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2122>
- Vera, J. (2018). *Plan de negocio para la creación de una empresa de panificación sin azúcar en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero de la ciudad de Arequipa – 2018* [Tesis de licenciatura, universidad nacional de san Agustín]. Archivo digital. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6265>

ANEXO

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 4. Operacionalización de variable: Gestión de procesos

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión de procesos	ISO (2015) la gestión de procesos como un sistema de entendimiento intercomunicado que favorezca la adquisición de los datos que espera la organización, de una forma que optimicemos dicho desempeño de la organización. (Pereda, 2021).	Para poder mediar de esta variable se utilizó como instrumento de medición la prueba del alfa de Cronbach, teniendo como resultado un alto grado de confidencialidad.	Proceso de Coordinación	Funciones productivas	1, 2	Ordinal (Likert) 1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre
				Calidad insumos	de 3, 4	
			Proceso productivo	Procedimientos	5, 6	
				Estándares calidad	de 7, 8	
			Proceso de Servicio	Capacidad respuesta	de 9, 10	
				Accesibilidad	11, 12	

Nota: Elaboración propia.

Tabla 5. Operacionalización de variable: Control de stock

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Control de stock	Espinoza (2015) dice que el grupo de actividades y técnicas que se utilizan para mantener la cantidad de artículos en un nivel determinado que se desea, a un costo y probabilidad si es que falta sean de una magnitud significativa. (Banchón, 2021).	Para poder mediar esta variable se utilizó como instrumento de medición la prueba del alfa de Cronbach, teniendo como resultado un alto grado de confiabilidad.	Almacenamiento	Recepción de materiales	13	Ordinal (Likert) 1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre
				Distribución de insumos	14	
				Clasificación de insumos	15	
				Rotación del inventario	16	
			Análisis de stock	Stock mínimo	17	
				Stock máximo	18	
			Rotura de stock	Stock de seguridad	19, 20	
				Pérdida de rentabilidad	21, 22	
				Perdida de cliente	23, 24	

Nota: Elaboración propia.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR AL ADMINISTRADOR DE UNA EMPRESA DE REPOSTERÍA DE ATE, 2022.

Estimado(a) colaborador: El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada “**Gestión de procesos y control de stock en una repostería de Ate, 2022**”, por ello se le solicita responda con veracidad los siguientes enunciados.

INSTRUCCIONES: Esta Ud. de acuerdo con llenar el formulario Si () No () Si está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá marcar con una **X** de acuerdo a su criterio o lo que considere conveniente. A continuación, encontrará 24 preguntas con 5 opciones de respuesta.

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

GESTIÓN DE PROCESOS						
ÍTEMS		1	2	3	4	5
1	Sus funciones productivas ayudan a una buena coordinación					
2	Se implementan mejores funciones productivas					
3	Es importante la calidad de los insumos					
4	Identifica la calidad de los insumos					
5	Su empresa tiene un buen procedimiento productivo					
6	Mejoran constantemente sus procedimientos productivos					
7	Mejoran sus estándares de calidad					
8	Es favorable una mejora en los estándares de calidad					
9	Su capacidad de respuesta está creando fidelidad en sus clientes					

10	Su capacidad de respuesta le brindaría gran demanda en los nuevos mercados					
11	Su accesibilidad le permitiría expandir su mercado					
12	Su accesibilidad le permite un óptimo servicio en el mercado actual					

CONTROL DE STOCK						
ÍTEMS		1	2	3	4	5
1	Es importante conocer como recepcionar los productos					
2	Es de mucha utilidad la distribución de insumos					
3	Es adecuado el costo de distribución de insumos en el mercado					
4	Importante la clasificación de insumos					
5	Es bueno la rotación de inventario					
6	Sería malo mantener un stock mínimo					
7	La demanda y oferta del mercado afectaría su stock máximo					
8	Aceptaría el nivel de riesgo que conlleva el no tener un stock de seguridad					
9	Es vital analizar el stock de seguridad con un especialista					
10	Una rotura de stock afectaría en su pérdida de rentabilidad					
11	Es de vital importancia el cuidado de no perder clientes					
12	Invierte para evitar una pérdida de cliente					

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 3. Validación del instrumento



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. ALVA ARCE, Rosel César
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial – UCV- ATE
- I.3. Especialidad del experto: Administración – Recursos Humanos
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Geraldine Aspilcueta Rivera - Antony Mijhael Matias Masgo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN DE PROCESOS

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
----	---	--	--	--

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

CALIFICACIÓN – EXCELENTE.

CORREGIR. Las 12 preguntas corregir pasando de forma interrogativa a forma afirmativa y sin signos de interrogación.

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

81%

Ate, 20 de setiembre del 2022



Firma de experto informante
DNI N° 10487368

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. ALVA ARCE, Rosel César
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Administración – Recursos Humanos
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Geraldine Aspilcueta Rivera - Antony Mijhael Matias Masgo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: CONTROL DE STOCK

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

CALIFICACIÓN – EXCELENTE.

Los instrumentos de validación reúnen las exigencias académicas.

CORREGIR. Las 12 preguntas corregir pasando de forma interrogativa a forma afirmativa y sin signos de interrogación.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

81%

Ate, 20 de setiembre del 2022



Firma de experto informante
DNI N° 10487368

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Miguel Bardales Cárdenas
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Administración
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: **Aspilcueta Rivera, Geraldine _ Matias Masgo, Antony Mijhael**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				75	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				75	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				75	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: E-COMMERCE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Conforme

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75 %

Ate, 24 de setiembre del 2022



Firma de experto informante
DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Miguel Bardales Cárdenas
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Administración
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: **Aspilcueta Rivera, Geraldine _ Matias Masgo, Antony Mijhael**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				74	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				74	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				74	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				74	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				74	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				74	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				74	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				74	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				74	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				74	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					74	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Control de stock

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Conforme

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

74%

Ate, 24 de setiembre del 2022

Firma de experto informante
DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. CANDIA MENOR MARCO ANTONIO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Dr. en Administración
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Geraldine Aspilcueta Rivera - Antony Mijhael Matias Masgo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: LOGISTICA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

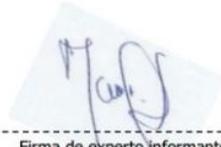
III. PIÑÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Ate, 19 de septiembre del 2022



Firma de experto informante
DNI N°10050551

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. CANDIA MENOR MARCO ANTONIO
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: D. en Administración
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Geraldine Aspilcueta Rivera - Antony Mijhael Matias Masgo

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: INDUSTRIA 4.0

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Ate, 19 de septiembre del 2022



Firma de experto informante
DNI N°10050551

Anexo 4. Matriz de Datos

Variable		GESTION DE PROCESOS											
Dimensiones		Proceso de Coordinacion				Proceso Productivo				Proceso de Servicio			
Indicadores		Funciones Productivas		Calidad de insumos		Procedimientos		Estandares de Calidad		Capacidad de Respuesta		Accesibilidad	
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12
Participantes	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3
	6	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
	8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	9	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
	10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
	11	5	2	5	3	3	2	2	5	5	5	5	5
	12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	13	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	14	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
	15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	16	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
	18	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
	19	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
	20	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	22	5	3	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5
	23	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
	24	5	3	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4
	25	4	3	3	4	2	4	3	4	5	2	3	4
	26	4	3	5	2	2	3	3	4	4	4	3	5
	27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	29	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	5
	30	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
	31	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
	32	3	5	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4
	33	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	34	4	4	2	3	4	5	3	3	2	2	5	5
	35	3	3	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3
	36	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	38	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3
	39	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5
	40	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	42	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	47	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
	48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Variable		CONTROL DE STOCK												
Dimensiones		Almacenamiento				Análisis de Stock				Rotura de Stock				
Indicadores		Recepción de Materiales	Distribución de Insumos	Clasificación de Insumos	Rotación del Inventario	Stock Mínimo	Stock Máximo	Stock de Seguridad		Pérdida de Rentabilidad		Pérdida de Cliente		
Preguntas		Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	
Participantes	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	
	2	5	5	3	5	5	5	4	1	4	4	5	5	
	3	5	5	5	5	5	3	3	4	3	5	5	3	
	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	5	4	
	6	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	
	7	5	5	3	4	4	3	3	4	2	3	5	5	
	8	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
	9	5	5	3	5	5	3	2	3	3	2	4	4	4
	10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	11	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
	12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
	13	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5
	14	5	4	5	5	5	2	4	3	4	3	4	4	4
	15	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5
	16	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
	17	5	5	5	5	5	4	5	3	3	2	5	5	5
	18	5	4	5	5	4	5	4	2	4	5	5	5	5
	19	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	20	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	22	5	3	4	5	4	1	3	4	5	4	5	4	4
	23	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5	5	5
	24	5	4	5	5	5	1	5	4	3	4	5	5	5
	25	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5
	26	4	2	3	1	3	4	2	4	4	4	3	5	5
	27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	29	5	5	3	5	4	3	4	4	5	3	5	4	4
	30	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
	31	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
	32	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	5	5
	33	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	34	3	3	2	2	4	2	2	1	2	2	2	1	1
	35	5	4	4	5	4	4	4	1	3	3	4	4	4
	36	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5
	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	38	4	5	3	3	5	3	2	4	3	3	5	5	5
	39	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5
	40	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	5	4	4
	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	42	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	43	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
	44	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	46	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
	47	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
	48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	49	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5

Anexo 5. Permiso de la empresa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20600417429
SERGEYCO S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante Legal:	Hernán J. Chaca Ramos
Nombres y Apellidos	DNI:
José M. Chaca Ramos	41478604

Consentimiento:

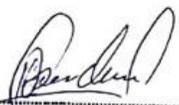
De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "1" del Código de Ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo (*), autorizado [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de Procesos y Control de Stock en una empresa de repostería, Ate, 2022.	
Nombre del Programa Académico: Desarrollo del Proyecto de Investigación	
Autor: Nombre y Apellido	DNI:
Geraldine Aspilcueta Rivera	75095692
Antony Mijhael Matias Masgo	72253324

En caso de autorizarse, soy consiente que la investigación será alojada en el repositorio institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referencia en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente a los autores del estudio.

Lugar y Fecha:

Lima, 11 de noviembre de 2022


Hernán J. Chaca Ramos
Gerente General
SERGEYCO S.A.C.

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo-Artículo 7°, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevo a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

Anexo 6. Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&s=1&o=1963085475&u=1088032488&lang=es

feedback studio Geraldine Aspilcueta Rivera | Gestión de procesos y control de stock en... /null < - de 0 > ?

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de procesos y control de stock en una empresa de Repostería, Ate, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:
Aspilcueta Rivera, Geraldine (ORCID: 0000-0002-5821-1383)
Majias Masgo, Antony Mijhuac (ORCID: 0000-0003-3309-9310)

ASESOR:
Dr. Navarro Tapia, Javier Felix (ORCID: 0000-0003-1061-5300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ
2022

Resumen de coincidencias ✕

24 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

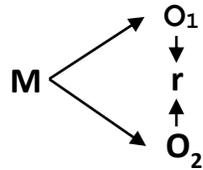
Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	11 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %	>
3	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	1 %	>
4	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.ulasameric... Fuente de Internet	<1 %	>
6	repositorio.autonomad... Fuente de Internet	<1 %	>

Esperando a bam.nr-data.net... Versión solo texto del informe | Alta resolución **Activado** 🔍

Anexo 7. Esquema de diseño no experimental

Esquema de diseño no experimental



M = Muestra

O₁ = Gestión de procesos

O₂ = Control de stock

r = Relación de las variables de estudio

Anexo 8. Formula de la población infinita

Formula de la población infinita

$$n = \frac{z^2 \cdot p}{e^2}$$

n = tamaño de muestra buscado

z = nivel de confianza

p = probabilidad de que ocurra el evento

q = probabilidad de que no ocurra el evento

e = error de estimación

Anexo 9. Valores de medición de confiabilidad

Valores de medición de confiabilidad

Magnitud	Rangos
Muy alta	0.81 a 1.00
Alta	0.61 a 0.80
Moderada	0.41 a 0.60
Baja	0.21 a 0.40
Muy baja	0.01 a 0.20

Fuente: Bolívar (como se citó en Santos, 2017)

Anexo 10. Valores de coeficiente de correlación Rho Spearman

Valores de coeficiente de correlación Rho Spearman

Valor del coeficiente (+/-)	Significado	
-1	Correlación	Negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación	Negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación	Negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación	Negativa moderada
-0.2 a -0.38	Correlación	Negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación	Negativa muy baja
0	Correlación	Nula
0.01 a 0.19	Correlación	Positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación	Positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación	Positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación	Positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación	Positiva muy alta
1	Correlación	Positiva grande y perfecta

Fuente: Bolívar (como se citó en Santos, 2017)

Anexo 9. Validación por juicio de expertos

Validación por juicio de expertos: V1. Gestión de Procesos

Criterios	Exp 01	Exp 02	Exp 03	Prom
Claridad	81%	75%	80%	78.7%
Objetividad	81%	75%	80%	78.7%
Pertinencia	81%	75%	80%	78.7%
Actualidad	81%	75%	80%	78.7%
Organización	81%	75%	80%	78.7%
Suficiencia	81%	75%	80%	78.7%
Internacionalidad	81%	75%	80%	78.7%
Consistencia	81%	75%	80%	78.7%
Coherencia	81%	75%	80%	78.7%
Metodología	81%	75%	80%	78.7%

Validación por juicio de expertos: V2. Control de Stock

Criterios	Exp 01	Exp 02	Exp 03	Prom
Claridad	81%	74%	80%	78.3%
Objetividad	81%	74%	80%	78.3%
Pertinencia	81%	74%	80%	78.3%
Actualidad	81%	74%	80%	78.3%
Organización	81%	74%	80%	78.3%
Suficiencia	81%	74%	80%	78.3%
Internacionalidad	81%	74%	80%	78.3%
Consistencia	81%	74%	80%	78.3%
Coherencia	81%	74%	80%	78.3%
Metodología	81%	74%	80%	78.3%

Datos de Expertos

N°	Grado	Nombre	Resultado	Porcentaje
Exp 01	Dr.	Alva Arce Rosel César	Si cumple	81 %
Exp 02	Dr.	Bardales Cárdenas Miguel	Si cumple	74.5%
Exp 03	Dr.	Candia Menor Marco Antonio	Si cumple	80 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE PROCESOS Y CONTROL DE STOCK EN UNA REPOSTERÍA DE ATE, 2022", cuyos autores son MATIAS MASGO ANTONY MIJHAEL, ASPILCUETA RIVERA GERALDINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX DNI: 08814139 ORCID: 0000-0003-1061-5300	Firmado electrónicamente por: JNAVARROT el 25- 11-2022 14:41:34

Código documento Trilce: TRI - 0447963