



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA
DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

Estandarización del proceso de despacho de holantao para
incrementar la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística

AUTOR:

Saavedra Paredez, Anders Hendrik (orcid.org/0000-0002-7385-8572)

ASESORES:

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (orcid.org/0000-0001-6215-7028)

Dra. Sanchez Ramirez, Luz Graciela (orcid.org/0000-0002-2308-4281)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Logística

LÍNEA DE ACCIÓN DERESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

Dedico este reciente logro a Dios quien supo guiarme por el buen camino. A mis queridos padres Alex S. y Lucia P, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluyo este. A mis hermanos por brindarme sus palabras de aliento y compañía. A mi pareja Almendra F. por su comprensión, apoyo incondicional y motivación para poder cumplir este anhelo.

A la memoria de mis abuelos Juan Paredez y Lucia Mejía, que Dios los bendiga.

Agradecimiento

A Dios por el gran apoyo espiritual y por nunca soltarme ante las adversidades. A mis padres y hermanos por la paciencia en los tiempos complicados. A mi pareja por su apoyo y cariño que me brinda siempre. Y a la Universidad César Vallejo y a sus Docentes por brindarme sus conocimientos y consejos.



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estandarización del Proceso de Despacho de Holantao para incrementar la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023", cuyo autor es SAAVEDRA PAREDEZ ANDERS HENDRIK, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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, 03 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO DNI: 08478538 ORCID: 0000-0001-6215-7028	Firmado electrónicamente por: OCHICCHONM el 08- 01-2024 18:02:21

Código documento Trilce: TRI - 0717515



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SAAVEDRA PAREDEZ ANDERS HENDRIK estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estandarización del Proceso de Despacho de Holantao para incrementar la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ANDERS HENDRIK SAAVEDRA PAREDEZ DNI: 70191613 ORCID: 0000-0002-7385-8572	Firmado electrónicamente por: ASAAVEDRAPA25 el 03-01-2024 09:36:20

Código documento Trilce: TRI - 0717512

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos	vi
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
I. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1. Productividad antes de realizar la estandarización del Proceso de Despacho	17
Tabla 2. Productividad después de aplicar la estandarización del Proceso de Despacho	18
Tabla 3. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de la variable productividad.	18
Tabla 4. Comparación de medias productividades	19
Tabla 5. Estadístico de prueba de productividad (Wilcoxon)	19
Tabla 6. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para eficiencia	20
Tabla 7. Comparación de medias en eficiencia	21
Tabla 8. Estadístico de prueba de eficiencia (Wilcoxon)	21
Tabla 9. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para eficacia	22
Tabla 10. Comparación de medias en eficacia	23
Tabla 11. Estadístico de prueba de eficacia (Wilcoxon)	23

Índice de figuras

Figura 1

13

Resumen

La presente investigación tuvo el objetivo de determinar la estandarización del proceso de despacho de Holantao para incrementar la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023. El tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño experimental. La población de estudio estuvo conformada por 12 trabajadores con 84 reportes de julio y agosto en el proceso de despacho. La técnica aplicada fue la observación y como instrumento la ficha de observación. Los resultados obtenidos fueron: el promedio obtenido al inicio fue de 0,7724 y después de aplicar la estandarización de proceso se obtuvo un promedio de 1,1012 de productividad, obteniéndose una ligera diferencia significativa de 0,3288, resultado que demuestra una mejora en la productividad, así mismo una significancia asintótica bilateral de 0,000 menor a 0,05. Se concluye que la aplicación de la estandarización de proceso de despacho de Holantao se incrementa significativamente la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023. Logrando a tender de manera satisfecha a los clientes.

Palabras clave: Estandarización de proceso, productividad, eficiencia, eficacia.

Abstract

The objective of this research was to determine the standardization of the Holantao dispatch process to increase productivity at the Company Narihuala Agro SAC, 2023. The type of research was applied, quantitative approach, experimental design. The study population was made up of 12 workers with 84 reports from July and August in the dispatch process. The technique applied was observation and as an instrument the observation sheet. The results obtained were: the average obtained at the beginning was 0.7724 and after applying the process standardization an average of 1.1012 of productivity was obtained, obtaining a slight significant difference of 0.3288, a result that demonstrates an improvement in productivity, likewise a bilateral asymptotic significance of 0.000 less than 0.05. It is concluded that the application of the standardization of the Holantao dispatch process significantly increases productivity in the Company Narihuala Agro SAC, 2023. Managing to satisfy customers.

Keywords: Process standardization, productivity, efficiency, effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas hoy en día buscan alternativas de solución para la productividad de sus empresas, para ello toman en cuenta la estandarización del proceso en su organización de manera eficiente y eficaz; logrando ahorrar tiempo de trabajo y ahorro de recursos económicos siendo una alternativa de desarrollo para una sociedad.

Estandarización es considerada una serie de operaciones continuas normalizadas para lograr estandarizar y lograr los flujos de trabajo. Además, se evalúa las áreas teniendo flexibilidad, con el propósito de mejorar y actualizar el desarrollo de estandarización (Espíndola & Hernández- González, 2020).

En el ámbito internacional, se tiene la investigación de Guevara y Meregildo (2022) donde realizaron una investigación en la ciudad de Guayaquil Ecuador, donde sostienen que los procesos al estandarizar logran un aumento de 2% a nivel de línea cuyos resultados en los reportes de los registros fueron 61% en el área de gaseosa, 63% en área isotónica, 85% en el área Tetrapak y 64% en YTD en general. Así mismo, Ugarte (2022) sostiene que al aplicar los procesos de estandarización de las materias primas de grano de cacao a temperaturas por encima de 120 °C de los demás tratamientos se puede procesar el cacao, obteniendo en promedio de 74 puntos influyendo de manera significativa en el sabor.

En el ámbito nacional, en un estudio de Chon (2019) señala que la estandarización en los procesos de producción logra incrementar la productividad, en el caso de la producción de libro para un despacho de 254 libros/hora se incrementó a 526 libros/horas, teniendo una mejora de 106%, es decir implementar tiempos estándar permiten a las empresas mayor producción sin aumentar maquinarias ni horas extras. En el caso de la estandarización de procesos en la productividad de pedidos de licores, se mejoró la producción sin reducir costos y sin excesos de recorridos (Zapata, 2018). Por su parte, la investigación de Zúñiga (2022) sostiene que el proceso productivo de una panificadora, se estandarizó su proceso incrementándose en un 20%, en una reducción de tiempo en 98,12 minutos.

En el ámbito local, se puede observar la empresa Narihuala agro SAC, que fue creada el 12 de octubre del 2022, cuenta con una misión y visión, está ubicada en la región Ancash. Empresa que priorizan el crecimiento y desarrollo económico y social, teniendo en cuenta el medio ambiente y la calidad de sus productos. Cuenta con una visión de empresa exportadora al 2027 serán una empresa consolidada articulando la pequeña agricultura para exportación y con los estándares del mercado. Sin embargo, el despacho de los productos no se logra obtener en el tiempo adecuado especialmente del volanteo, nombre conocido en China, siendo una hortaliza con alto vitamina C, lo cual conlleva a una insatisfacción del consumidor. Se ha suscitado errores en el proceso del despacho que por defecto necesita mejoras en estas organizaciones dedicadas al abasto de mercaderías a supermercados. Además, se identificó determinados inconvenientes como: desconocer los procesos, costos innecesarios, etc. En ese sentido, el propósito del estudio es incrementar la eficiencia y la eficacia en la empresa.

Después de realizar el desarrollo de la problemática se formula la siguiente pregunta: ¿De qué manera la estandarización del Proceso de Despacho de Holantao incrementa la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023? Las preguntas específicas se representarán de la siguiente manera: ¿De qué manera la estandarización del Proceso de Despacho de Holantao incrementa la eficiencia en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023? ¿De qué manera la estandarización del Proceso de Despacho de Holantao incrementa la eficacia en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023, luego de aplicar la estandarización del proceso?

La justificación teórica, respecto a la estandarización del proceso la prioridad es estandarizar y organizar los flujos de trabajo propósito de crecer la productividad en diferentes áreas de trabajo especialmente en despachos que es muy importante. Utilizar este método ayuda a reducir costos en la producción, producto o servicio. Además, mejora el proceso de producción porque es más fácil entender cómo se aplican los recursos y cómo usarlo. Por otro lado, la productividad se puede ver como un beneficio directo, es decir si la empresa cuenta con un personal capacitados la producción funcionará en excelentes situaciones.

En la práctica, se tendrá los resultados que ayuden a mejorar la producción a

través del proceso de estandarización, producción que se necesita tener un buen proceso de despacho y productos de calidad logrando satisfacer al cliente. En la metodología, a través de un estudio de enfoque cuantitativo y aplicado, se tendrá técnica e instrumentos adecuados para realizar el proceso de recojo de datos o información, que ayudará tener en cuenta los nuevos procesos en la empresa a mejorar la productividad. Además, tener en cuenta el control del proceso y la reducción de costos. La estandarización de proceso como ventaja competitiva mejora la optimización en la ejecución de actividades, es decir corrigiendo errores y encontrando soluciones en cada proceso. Estas mejoras son posible ofreciendo calidad del producto en el tiempo oportuno.

El objetivo de la investigación general es determinar la estandarización del proceso de despacho de Holantao para incrementar la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023. Los objetivos específicos son: (a) Determinar la eficiencia en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización del proceso de despacho (b) Determinar la eficacia en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización del proceso.

La hipótesis general es: H_i : La estandarización del Proceso de Despacho de Holantao incrementa la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023. H_o : La estandarización del Proceso de Despacho de Holantao no incrementa la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023.

Las hipótesis específicas se representará de la siguiente manera: H_i : Fue eficiente en el área de despacho luego de aplicar la estandarización del proceso de despacho. H_i : No fue eficiente en el área de despacho luego de aplicar la estandarización del proceso de despacho. H_i : se demostró la eficacia en el área de despacho luego de aplicar la estandarización del proceso de despacho. H_o : No se demostró la eficacia en el área de despacho luego de aplicar la estandarización del proceso de despacho.

I. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta la información de los trabajos previos a nivel internacional, nacional y local: Ugarte (2022) realizó una investigación en la ciudad de La Paz Bolivia con el objetivo de estandarizar el proceso de transformación de la pasta de cacao nacional boliviano. La presente investigación fue de tipo aplicada, la población fue de 2750 mazorca con una muestra de 20kg de grano de cacao seco. Los materiales considerados fueron materia prima (grano de cacao), material de campo, de laboratorio y equipos y utensilios. La hipótesis estuvo representada por resultados favorables. Los resultados obtenidos fueron el análisis sensorial organoléptico correspondiente a la pasta de cacao en diferentes temperaturas no difiere significativamente, en algunos casos el sabor, concluyendo que para el procesamiento de cacao es importante la temperatura cuyo valor obtenido fue de T 120°C por encima de los demás tratamientos, además el tratamiento obtenido es de un promedio de 74 puntos, lo cual influyen de manera significativa en el sabor y el tipo de horno.

Anaya (2016) desarrolló una investigación en la ciudad de Bucaramanga Colombia, con el objetivo de diseñar y estandarizar el proceso de facturación cartera IPS. La metodología realizada fue aplicada, a través del ciclo DMIC. Los instrumentos fueron validados por la dirección. Se realizó un mapeo y análisis del proceso. Los resultados obtenidos fueron la revisión de registros en historias clínicas electrónicas, verificar tarifas y servicios prestados. Además, se observa que el recaude es fluctuante y no se llega a cumplir la meta que corresponde que es el 90%, concluyendo que el subproceso de cartera se observa en el incremento de edad y volumen de cartera, además a través de los diagramas SIPOC se identificaron dependencias entre ellos, a la vez los subprocesos no cumplen el meta propuesto por la dirección general de operaciones.

Guevara y Meregildo (2022) realizaron una investigación en la ciudad de Guayaquil Ecuador, el objetivo fue estandarizar las operaciones para lograr el indicador OEE en una embotelladora. La investigación fue de enfoque cuantitativo, se utilizó la metodología DMAIC. La población estuvo constituida por 3 áreas y 11 líneas de producción para lograr la meta. El instrumento utilizado fueron los registros y reporte de actividades. Los resultados obtenidos fueron 61% en el área

de gaseosa, 63% en área isotónica y 85% en el área Tetrapak y 64% en YTD en general, concluyendo que para el aumento del OEE a nivel de líneas dos con un aumento de 2%, los procesos deberían estar estandarizados mediante sus respectivos seguimientos y monitoreos donde se hubieran eliminados tiempos asociados en las paradas por el nuevo sistema de presión.

Chon (2019) realizó un estudio sobre estandarización de procesos en la ciudad de Lima. El objetivo fue demostrar la estandarización en los procesos productivos en la mejora de productividad. La metodología utilizada fue aplicada, se tomaron en cuenta 3 muestras para los procesos en un tiempo de 15 días por muestra. Los resultados obtenidos fueron: reducción en 36% en proceso e impresión, 25% de aumento de productividad en impresiones de caratulas, 43% en impresión de interiores y 57% de mejora de producción en plastificado doblez y encolado, concluyendo que para producir 10 mil libros tipo S utilizando el diagrama de Gantt, se disminuye en tiempo un 48%.

Oblitas y Villanueva (2020) realizó una investigación en la empresa Santa Sofía del Sur, cuyo propósito fue implementar la mejora en la producción. La hipótesis propuesta sobre la producción se logra estandarizar teniendo una temporalidad mayor al 50%. La metodología utilizada fue aplicada, los resultados estuvieron realizados en aplicación de los diagramas de Ishikawa, DAP, Pareto, concluyendo que al lograr una productividad de 5.45 kg con la aplicación de la estandarización de procesos, teniendo en cuenta en una temporalidad en 85% en las actividades y 5% de tolerancia.

Serda (2019) desarrolló una investigación en el despacho en la empresa Jolocar ciudad de Lima. El objetivo fue determinar la estandarización de proceso para mejorar la productividad en la empresa Jolocar. La metodología fue de nivel explicativa. La población estuvo constituida por 15 trabajadores en el área de despacho y ciento veinte reportes. Los resultados obtenidos fueron: 17,10% en productividad en proceso de despacho, 0,359 en promedio de eficiencia, 0,2186 en eficacia y 0,286 en efectividad, concluyendo que se obtuvo diferencias significativas en promedios y se logra una mejora en productividad.

Gallo (2023) realizó un estudio en Lima, el objetivo fue desarrollar la propuesta de estandarización en los procesos de la Mypes en calzados. La metodología

utilizada fue aplicada. La muestra fue de 51 Mypes en primera etapa fueron los sectores de Lima en la segunda etapa los propietarios de las empresas. Para el estudio se recopiló información a los participantes mediante una encuesta. Los resultados fueron. Se concluyó que existe en el país 99,3% de Mypes en el Perú, 69% en el 2011 según PEA. El 10% de la Mypes muestra su economía en los diferentes sectores como: servicios, manufacturas, construcción, agropecuarios, además minería y pesca, concluyendo que las Mypes muestran diversos problemas en su desarrollo económico.

Navarrete (2020) desarrolló una investigación en el área de servicios en DSAIS SAC, cuyo objetivo fue proponer la estandarización en procesos para lograr mejorar la productividad. La metodología fue aplicada, el diseño cuasi experimental. La hipótesis sobre la estandarización en procesos se logró una mejora en el aumento de la productividad. El resultado obtenido al inicio fue baja productividad, donde el proceso se realizó en tres momentos: primero el mapeo implementando el flujograma, luego se presentaron formatos de observación y como tercer lugar los tiempos, logrando un incremento de 8% en desafectación. Se concluye que proponiendo la estandarización se logró un aumento en la productividad en los diversos servicios de saneamiento.

Zúñiga (2022) desarrolló una investigación en la empresa Pacifico SAC, ciudad de Chiclayo. El propósito fue la estandarización de procesos en la productividad en panadería. El tipo de investigación fue aplicada, la técnica utilizada fue análisis documental y el instrumento fue la ficha documental. Los resultados obtenidos fueron: 20% de incremento en la producción, 30% de reducción en tiempos es decir 322 minutos 223,88 minutos. Teniendo en cuenta la técnica de distribución en U. En la actividad de labrado la reducción en minutos fue 5,9, concluyendo que con la distribución en U se eliminan actividades que no generan valor.

Ulloa- Pimienta et al. (2023) realizaron una investigación en la industria de transformación de la ciudad de Tabasco, México. El objetivo fue exponer el modelo de mejoramiento de la productividad en las áreas de transformación. La metodología utilizada fue el enfoque sistémico. Los resultados obtenidos fueron: puntos significativos en liderazgo, planeación estratégica y tecnología, concluyendo que la productividad en recursos humanos que implica capacidad de una

organización.

Febles et al. (2022) realizaron una investigación en la ciudad de La Habana, Cuba, sobre calidad del proceso. El objetivo fue identificar las oportunidades de un buen proceso de mejora en la calidad del proceso y el producto. Se utilizaron la metodología, histórico sistemático, analítico y métodos empíricos. Los resultados obtenidos fueron, utilizar las reglas que complementan el MCDAL modelo de CALISOFT, ofrecen elementos que ayudan asegurar la calidad en un ciclo de evaluación, dialogo y resolución de no conformidades, concluyendo que la calidad de aseguramiento de un proceso y el producto aporta ventajas significativas, además recoge a través de normas y guías.

Bruce (2020) realizó una investigación aplicando herramientas de Lean manufacturing en la ciudad de Lima. El objetivo fue mejorar los niveles de tiempo y productividad. La metodología fue aplicada. La muestra que representó fue un tiempo de 4 semanas. Los resultados obtenidos mostraron una reducción de 99% en tiempo en proceso, además un incremento de 20% en producción, concluyendo que con herramientas implementadas de las 5s retirando los desperdicios obtenidos en el proceso.

Escudero (2020) realizó una investigación aplicando herramientas de Lean manufacturing en la ciudad de Lima. El objetivo fue mejorar los niveles de tiempo y productividad. La metodología fue aplicada. La muestra que representó fue un tiempo de 4 semanas. Los resultados obtenidos mostraron una reducción de 99% en tiempo en proceso, además un incremento de 20% en producción, concluyendo que con herramientas implementadas de las 5s retirando los desperdicios obtenidos en el proceso.

Uribe (2023) desarrolló una investigación a través de métodos y tiempos. El objetivo fue estandarizar el proceso de producción en fajas como referencia 60-60. El método utilizado fue descriptivo y explicativo. La técnica utilizada fue la observación. Los resultados obtenidos fueron un total de 31'16" pasos y el logro de estandarización de tiempo, concluyendo que la eficiencia de los tiempos se realizó por medio de los cálculos de tiempos de producción a las fajas. Además, con distracciones y contratiempos se podría obtener 35 minutos, teniendo tiempos

adecuados se puede lograr una buena distribución en máquinas para una producción.

Aldea (2021) realizó una investigación en la ciudad de Lima. El objetivo es disminuir los scrap de los procesos de envolturas flexibles. La metodología utilizada corresponde al diseño experimental. El presente estudio corresponde a las órdenes de producción y los reportes estadísticos comprendidos entre 2014 y 2019. Los resultados se observaron al reducir el scrap en cada proceso de división de plásticos donde hubo una disminución en los procesos y costos, concluyendo que los procesos en la disminución de scrap ayudó en la optimización de tiempos en eliminar procesos innecesarios en la producción lo cual redujeron costos que favorecieron a la empresa.

Huamán (2021) realizó una investigación en la empresa Anypsa Corporation S.A ciudad de Lima, el objetivo fue determinar la productividad en los procesos de envasado de disolvente. La metodología utilizada fue aplicada, diseño pre experimental. Los resultados obtenidos fueron en corto y mediano plazo en reducción de costos, logrando mejorar la calidad de productos, logrando demostrar resultados en corto tiempo, concluyendo que la estandarización implementados fueron más eficaces en los flujos continuos y recursos.

Ramírez (2020) realizó una investigación en la empresa de agroexportadora de arándanos. El objetivo fue mejorar la productividad en la reducción de costos de operativos en la exportación. El tipo de investigación fue aplicada, diseño experimental. El instrumento utilizado fue el diagrama de operaciones y checklist. La población estuvo representada por todos los procesos logísticos. Los resultados esperados fueron: 7% en reducción de costos operativos y disminución en tiempos de operación, concluyendo que mediante la estandarización de procesos de despacho se logra reducir costos operativos de exportación significativos en el sector de exportación.

Pineda- Zapata, et al. (2012) realizaron una investigación donde el propósito fue relacionar las variables productividad y conocimiento. El estudio fue de tipo explicativo. El resultado estuvo desarrollado a través de las dimensiones de competencia tecnológica, capacitación y experiencias donde el 63% de productividad está reflejado en el sector manufacturero, concluyendo que las

competencias tecnológicas logran incidir en variación de la productividad de los trabajadores, investigación que también puede incidir en los factores de organizaciones el comportamiento individuo.

A continuación, se presenta la información teórica de las variables estandarización del proceso de despacho y productividad: Estandarización del Proceso de Despacho: Se define como la técnica que direcciona a la elaboración de instrucciones escrita o gráficas para lograr hacer mejor las cosas (Hernández & Vizán, 2013). La estandarización de procesos también forma parte Lean Manufacturing donde busca mejorar expulsar lo que no sirve y reduce las mermas; es decir homogeniza el procedimiento para lograr estándar de trabajo (Madariaga, 2013). En ese sentido, facilita la comunicación, transmisión en los límites de los procesos para lograr el buen desempeño y el entendimiento en la empresa (Martínez & Cegarra, 2014).

Para una correcta estandarización según Hernández y Vizán (2013) se necesita: realizar descripciones simples y correctas para producir cosas, lograr el cumplimiento y tomar como punto de partida siempre. Este proceso, muestra beneficios en la estandarización como: preserva el conocimiento y la experiencia, provee medir el desempeño, se observa causa y efecto, suministra una base y logra mejorar el trabajo (Rodríguez, 2006). Las herramientas que se puede utilizar en la estandarización es el diagrama de proceso, este diagrama que se enfoca en cursograma analítico de forma documento, donde se registra la información a detalle (Kanawathy, 1996).

Los procesos en diversas actividades son ingresos y salidas, por un lado, los ingresos corresponden a los materiales en las actividades que constituye materias primas en su elaboración, mientras las salidas están representadas por el producto que se obtienen en una actividad (Martin y Martin, 2013).

Ahora bien, se presentan las dimensiones de la variable estandarización: Las dimensiones de la estandarización del Proceso de Despacho corresponden: Calidad de proceso (CP): Es el proceso en que se está realizando los trabajos, reduciendo las actividades pequeñas, el propósito es incrementar de manera eficiente los recursos y establecer las reglas a las tareas (Kanawaty, 2006).

Gestión de tiempo (GT): Es el tiempo donde un trabajador desarrolla sus

jornadas en un ritmo normal. Tiempo que debe realizar un trabajador a un ritmo normal los procedimientos en un lapso de tiempo. (Quesada & Villa, 2007) y Cumplimiento (C).

La productividad es comprendida como la utilización adecuada en todo proceso donde la innovación muestra en los diferentes recursos un añadido en los productos y servicios. La productividad puede ser visto como una mejora donde el volumen de ingreso de los productos puede ser reducido pero la producción no debe cambiar, es decir al aumentar la productividad, también mejora la producción de la empresa y sus ganancias (OIT, 2016a).

La productividad en un tiempo corto es todo y en un largo plazo es casi todo (Krugman, 2000). Es decir, es una forma donde la eficacia y la eficiencia juega un rol muy importante en el escenario de la economía, más aún cuando se utilizan los bienes y los insumos disponibles para lograr producir a un nivel de output.

La productividad laboral en una empresa es visto lo más valioso en el capital humano, especialmente se considera la experiencia, conocimientos, innovación, calidad de trabajo, además mejores productos y servicios. Ambos se requiere una buena organización para lograr una buena productividad, en ese sentido se puede decir que productividad es eficacia por eficiencia a nivel de persona, institución o nación (Der Berghe, 2005).

La productividad está caracterizada por máquinas y equipos en el ámbito técnico.

Productividad es igual Salida/ entrada.

Las entradas son consideradas: mano de obra, materia prima, maquinaria, energía, capital. Salidas: productos

Los factores de la productividad, se puede entender como aquello que afecta de manera positiva o también negativa, es decir los productos que ingresan, son importante en la producción en la cantidad o también en los servicios producidos y a la vez en los productos vendidos (OIT, 2016b).

Principios de la productividad: sentido de pertinencia; motivación al personal. Nuevas iniciativas a los nuevos resultados. Para la medición de productividad, según Gaither y Frazier (2000) la productividad se puede obtener mediante la siguiente ecuación:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

A continuación, se presentan las dimensiones de la variable productividad: Las dimensiones consideradas a la productividad están relacionadas por: Eficiencia, es el uso máximo de los recursos de manera que no se obtenga algún despilfarro en los materiales, es decir la empresa debe aprovechar los recursos de manera óptima (De Asís, 2007). También se entiende por la relación entre cumplimiento de actividades y cantidad de recursos utilizados o estimados, en nuevos productos donde la eficiencia se relaciona con los nuevos resultados (Koontz & Weihrich, 2004a).

La eficacia es entendida como el impacto de lo que se hace del producto o servicio que se presta (Koontz & Weihrich, 2004b).

Los indicadores de eficacia, son comparaciones entre los objetivos y las metas, que se logran a corto o largo plazo, tales como: Comparación entre el objetivo y el puesto que se desenvuelve cada trabajador, se logra determinar según lo propuesto, finalmente se verifica los nuevos resultados, demostrando la eficacia en las diferentes áreas de los colaboradores en el interior de la empresa respecto a sus destrezas y capacidades (Fleitman, 2008).

Factores para mejorar la productividad (Koontz & Weihrich, 2004). Son considerados dos factores: internos y externos. Los factores internos se clasifican por dos grupos, duros y blandos. Es decir, el primero las exigencias en la producción y los factores blandos están consideradas la mejora de la productividad, esto se realiza a través de una buena motivación y valores. Respectos a los factores externos está relacionado: ingresos, inflación, competitividad y el bienestar de la población.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

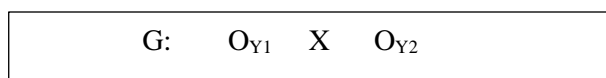
El estudio es aplicado por la solución de problemas prácticos, haciendo uso de teoría, su propósito de conocimiento teórico es secundario (Landeau, 2007).

En ese sentido, la presente investigación fue aplicada cuyo propósito es realizar el objetivo del estudio en la empresa Holantao para incrementar la productividad. A la vez la investigación Se caracteriza por mostrar un nivel explicativo entre sus variables (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

Realizar investigaciones de estudios experimentales el investigador realiza situaciones para explicar hechos que afectan quienes participan o intervienen en ella, en comparación de aquellos que no lo realizan (Hernández, 2016). Es decir, los experimentos de tipo pre experimentales tienden hacer evaluados los efectos que producen un experimento a través de un grupo de individuos con mediciones previas, se aplica el tratamiento y después la segunda medición (Ruiz & Valenzuela, 2022). En sentido, el diseño de la investigación fue de tipo pre experimental, donde se tendrá en cuenta un solo grupo con mediciones previas, aplicación de la variable estandarización del proceso de Despacho y una nueva medición para ver sus resultados. A continuación, se presenta el esquema.

Donde:



G : Grupo experimental

O_{Y1} : Pre prueba respecto a la variable productividad.

O_{Y2} : Post prueba respecto a la variable productividad.

X : Variable

3.2. Variables y operacionalización

Las variables son constructos que el investigador elabora para determinadas cualidades (Romero et al., 2021a). En esta oportunidad las variables de la presente investigación son: Variable independiente: Estandarización del Proceso de Despacho.

Definición conceptual: la estandarización en los procesos se requiere tener en

cuenta en la unidad de valor, además en un tiempo total en el ámbito operativo, el tiempo y las holguras (Zandil, 2001).

Definición operacional: Para la operacionalizar la estandarización de procesos se debe tener en cuenta las dimensiones: calidad de proceso, el tiempo y cumplimiento; para ello se tuvo en cuenta un instrumento para su medición como la ficha de observación.

Figura 1:

$$(1) \quad CP = \frac{N^{\circ} \text{ de pedidos conforme al procedimiento}}{n^{\circ} \text{ total de pedidos preparados en el área de preparación}} \times 100$$

$$(2) \quad GT = \frac{\text{Tiempo empleado en el proceso de preparación del pedido}}{\text{Tiempo estandar establecido para realizar el proceso}} \times 100$$

$$(3) \quad C = \frac{N^{\circ} \text{ de pedidos preparados en la fecha programada}}{N^{\circ} \text{ total de pedidos con fecha de preparación programada}} \times 100$$

Escala de medición: razón.

Variable dependiente: Productividad

La productividad en un tiempo corto es todo y en un largo plazo es casi todo (Krugman, 2000). Es decir, es una forma donde la eficacia y la eficiencia se caracteriza por su relevancia en los escenarios económicos, más aún cuando se utilizan los bienes y los insumos disponibles para lograr producir a un nivel de output.

Definición operacional: para la productividad se tuvo en cuenta la ficha de observación. Dimensiones: eficiencia (IE), eficacia. Indicadores: tiempo de despacho de un producto, razón, y rotación de registros. Alcanza la satisfacción de sus clientes en la atención y entrega de productos solicitados. Escala, razón.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Es el estudio total que puede estar representado por un conjunto de personas, familias, etc., con las mismas características (Baena, 2017). En esta oportunidad la población fue finita por tener una limitada de elementos (Polonía et al., 2020a). La población en este proyecto fue una población censal de

12 trabajadores con 84 reportes de julio y agosto en el proceso de despacho de Holantao en la Empresa Narihuala Agro SAC.

3.3.2 La muestra: es la selección una parte de la población que es considerada representativa en el estudio, para lograr obtener la información acerca de la variable de la investigación (Muñoz, 2016). En esta oportunidad no se tomó la muestra, por considerarse una población censal.

3.3.3 Muestreo: Para el presente estudio para la selección de la muestra se tuvo en cuenta el muestreo no probabilístico, es decir a criterio del propio investigador.

3.3.4 Unidad de análisis: En esta oportunidad la unidad de análisis se tuvo en cuenta los reportes en el proceso de despacho de Holantao en la Empresa Narihuala Agro SAC.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas son procedimientos sistematizado que permiten la solución de problemas prácticos (Polonía et al., 2020b); procedimientos que ayudan a recoger datos e informaciones (Romero et al., 2021b). En esta oportunidad la técnica utilizada fue la observación que permitió recolectar datos a través de la percepción directa de los hechos o acontecimientos.

Instrumento

El instrumento es el apoyo para lograr recoger y registrar datos para que las técnicas logren cumplir su propósito (Baena, 2017b). Se utilizó la ficha de observación, lista de cotejo o check list (cédula de control), instrumento que fue elaborada por el autor y permitió recoger datos. Así mismo, se tuvo en cuenta el uso del diagrama: Ishikawa, análisis de proceso. Además, cálculos del tiempo estándar antes y después.

3.5 Procedimientos:

El desarrollo del procedimiento de la investigación se inicia con la solicitud de permiso hacia empresa para la aplicación de los respectivos instrumentos. Documento o carta de autorización que se tendrá en cuenta para la realización de la investigación. Para ello se realizó el recojo de datos de 84 reportes entre los meses de julio y agosto contando con la participación de 12 trabajadores en dos turnos (mañana y turno noche). Mediante el check list, la observación y la toma de datos de los tiempos permitirá medir la productividad. Es decir, a través de la técnica

se realizará medición de los tiempos utilizando diagramas de procesos que se realizará en dos momentos; a través del check list las encuestas para los colaboradores. Procedimiento que ayudará a calcular la productividad y ver el efecto de eficiencia y efectividad, en procesos de despacho.

3.6. Método de análisis de datos:

Para el estudio se utilizó las medidas descriptivas a la vez inferencial, datos que presentaran en tablas y figuras, proceso que realizará mediante los programas de Excel y SPSS V26. Respecto a la estadística descriptiva permitirá describir los datos procesados de las variables. Por otra parte, la estadística inferencial ayudará obtener los resultados; con las pruebas de Wilcoxon y Kolmogorov Smirnov, ayuda a lograr obtener resultados y conclusiones respecto a los datos recogidos (Sánchez, 2015).

3.7. Aspectos éticos

Unos factores éticos es el respeto a la autorización de parte de los gerentes de la empresa, en el desarrollo de proceso de despacho aplicando los instrumentos de la investigación. La información teórica en el proyecto se citó y es referenciando respetando la propiedad intelectual de los autores; teniendo en cuenta la responsabilidad políticas éticas y sociales.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados después de realizar el recojo de datos y procesados a través de los programas Excel y SPSS, permitió analizar la productividad al inicio y después de aplicar la estandarización de proceso de despacho en la Empresa Narihuala Agro SAC. A continuación, se detallan los resultados según objetivos:

Objetivo general: determinar la estandarización del proceso de despacho de Holantao para incrementar la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023.

Tabla 1.

Productividad antes de realizar la estandarización del Proceso de Despacho.

	f	%
Bajo	21	50
Medio	19	45
Alto	2	5
Total	42	100,0

Fuente: Elaboración propia

Conociendo la productividad como una relación entre salidas de bienes y servicios y los recursos utilizados para lograr alcanzar el nivel de producción. En la tabla 1 se observa la productividad antes de realizar la estandarización del Proceso de Despacho. En 42 días de actividad, al cabo de 21 días tuvieron 50% de producción alcanzando un nivel bajo, 45% en un medio y solo 5% a un nivel alto, representando en 2 días. Estos resultados hacen entrever que el proceso de despacho necesita mejoras sustanciales.

Tabla 2.

Productividad después de aplicar la estandarización del Proceso de Despacho.

	f	%
Bajo	12	29
Medio	21	50
Alto	09	21
Total	42	100

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 2 se observa la productividad después de realizar la estandarización del Proceso de Despacho. En 42 días de actividad, al cabo de 21 días tuvieron 50% de producción alcanzando un nivel medio, 29% en un nivel bajo en 12 días y solo 21 % alcanzando un nivel alto, representando en 09 días. Resultados que hacen una diferencia significativa en el proceso de despacho logrando alcanzando un nivel medio manteniendo el 50% en 21 días.

Tabla 3.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de la variable productividad

		Productividad antes	Productividad después
N		42	42
Parámetros normales ^{a,b}	Media	,7724	1,1012
	Desviación estándar	,17559	,23828
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,121	,080
	Positivo	,100	,080
	Negativo	-,121	-,066
		,121	,080
		,133 ^c	,200 ^{c,d}
Estadístico de prueba			
Sig.	Asintótica (bilateral)		

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera

En la tabla 3 se observa la prueba de normalidad Kolgomorov- Smirnov de la variable productividad. Los datos respecto a la significancia asintótica fueron; inicial 0,133, mayor a 0,05 y luego fue 0,200, resultado que muestra un comportamiento paramétrico.

Tabla 4.

Comparación de medias productividades

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Productividad- antes	42	,25	1,30	,7724	,17559
Productividad- después	42	,61	1,56	1,1012	,23828

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se observa la comparación de media entre la productividad antes y después de aplicar la estandarización de proceso. Al principio la producción fue en promedio de 0,7724 y después de aplicar la estandarización de proceso se obtuvo un promedio de 1,1012 de productividad. Obteniéndose una diferencia significativa de 0,3288, resultado que demuestra una mejora en la productividad al aplicar la estandarización de proceso de despacho de Holantao la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023.

Tabla 5.

Estadístico de prueba de productividad (Wilcoxon)

	Productividad después- productividad antes
Z	-5,646 ^b
Sig. Asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 se observa el resultado de la prueba de Wilcoxon donde se observa el valor de z de -5, 646, y una significancia asintótica bilateral de 0,000 resultado menor a 0,05.

Análisis de la hipótesis general:

H0: La estandarización del Proceso de Despacho de Holantao no incrementa significativamente la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023.

Hi: La estandarización del Proceso de Despacho de Holantao incrementa significativamente la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023.

Regla de decisión.

Si $p < 0,05$, se acepta la hipótesis de investigación. Además, los datos tendrán un comportamiento no paramétrico.

Si $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula. Además, los datos tendrán un comportamiento paramétrico.

Contrastación de la hipótesis general

En ese sentido, la hipótesis de investigación se acepta y la hipótesis nula se rechaza, es decir la aplicación de la estandarización de proceso de despacho de Holantao se incrementa significativamente la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023.

Objetivos específicos:

Determinar la eficiencia en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización del proceso de despacho.

Tabla 6.*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para eficiencia*

		Eficiencia- antes	Eficiencia- después
N		42	42
Parámetros normales ^{a,b}	Media	,6202	,9386
	Desv. Desviación	,21280	,13762
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,357	,091
	Positivo	,165	,091
	Negativo	-,357	-,071
Estadístico de prueba		,357	,091
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

En la tabla 6 se observa la prueba de normalidad K- S para eficacia, donde se observa los valores de la significancia asintótica(bilateral) fue 0,000 al inicio antes de aplicar la estandarización de procesos y después 0,200, siendo al inicio menor a 0,05, luego mayor a 0,05 resultado que demuestran un comportamiento no paramétrico. Ahora bien, se puede verificar si la eficacia ha mejorado al aplicar la prueba Z de Wilcoxon.

Tabla 7.*Comparación de medias en eficiencia*

Estadísticos descriptivos						
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
Eficiencia- después	42	,71	1,25	,9386	,13762	,019
Eficiencia- antes	42	,06	,92	,6202	,21280	,045
N válido (por lista)	42					

Fuente: elaboración propia

En la tabla 7 se observa la diferencia de media entre la eficiencia antes y después de aplicar la estandarización de proceso. Antes de aplicar la estandarización el promedio obtenido fue de 0,6202 y después de aplicar la estandarización de proceso se obtuvo un promedio de 0.9386 de eficiencia. Obteniéndose una diferencia significativa de ,3184, resultado que demuestra una mejora en la eficiencia al aplicar la estandarización de proceso de despacho de Holantao la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023.

Tabla 8.

Estadístico de prueba de eficiencia (Wilcoxon)

	Productividad después- productividad antes
Z	-5,492 ^b
Sig. Asintótica (bilateral)	,000

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 8 se observa el resultado de la prueba de Wilcoxon donde se observa el valor de z de -5, 492, y una significancia asintótica bilateral de 0,000 resultado menor a 0,05. En ese sentido, la hipótesis de investigación se acepta y la hipótesis nula se rechaza, es decir la aplicación del proceso de estandarización despacho fue eficiente en el área de despacho de la Empresa Narihuala Agro SAC.

Determinar la eficacia en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización del proceso.

Tabla 9.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para eficacia

		Eficacia- antes	Eficacia- después
N		42	42
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,1226	1,1667
	Desv. Desviación	,17080	,14342
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,145	,148
	Positivo	,145	,108

Negativo	-,141	-,148
Estadístico de prueba	,145	,148
Sig. asintótica(bilateral)	,027 ^c	,021 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 9 se observa la prueba de normalidad K- S para eficacia, donde se observa los valores de la significancia asintótica(bilateral) fue 0,027 al inicio antes de aplicar la estandarización de procesos y después 0,021, siendo ambos menor a 0,05, resultado que demuestran un comportamiento no paramétrico. Ahora bien, se puede verificar si la eficacia ha mejorado al aplicar la prueba de Wilcoxon.

Tabla 10.

Comparación de medias en eficacia.

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Eficacia- después	42	,85	1,45	1,1667	,14342
Eficacia- antes	42	,75	1,60	1,1226	,17080
N válido (por lista)	42				

Fuente: elaboración propia

En la tabla 10 se observa la diferencia de media entre la eficacia antes y después de aplicar la estandarización de proceso. Antes de aplicar la estandarización el promedio obtenido fue de 1,1226 y después de aplicar la estandarización de proceso se obtuvo un promedio de 1,1667 de eficacia. Obteniéndose una diferencia significativa de ,0441, resultado que demuestra una mejora en la eficacia al aplicar la estandarización de proceso de despacho de Holantao la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023.

Tabla 11.

Estadístico de prueba de eficacia (Wilcoxon)

	Productividad después- productividad antes
Z	-1,401 ^b
Sig. Asintótica (bilateral)	,161

Fuente: elaboración propia

En la tabla 11 se observa el resultado de la prueba de Wilcoxon donde se observa el valor de z de -1, 401, y una significancia asintótica bilateral de 0,161 resultado mayor a 0,05. En ese sentido, la hipótesis de investigación se rechaza y la hipótesis nula se acepta, es decir la aplicación del proceso de estandarización despacho no fue eficaz en el área de despacho de la Empresa Narihuala Agro SAC.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio la discusión se realizó bajo el análisis de la triangulación presentando los resultados según objetivos, antecedentes e información teórica.

Se tuvo como objetivo general el determinar la estandarización del proceso de despacho con el fin de mejorar su productividad en la empresa de estudio; en relación en lo expuesto por Ugarte (2022) en su investigación obtuvo mejor rendimiento en el procesamiento de cacao, donde se cambió las temperaturas para obtener mayor número de sabor. En referencia a lo expuesto por Anaya (2016) como desarrolló de su investigación su objetivo fue diseñar y estandarizar el proceso de facturación cartera IPS, concluyendo que el subproceso de cartera se observa en el incremento de edad y volumen de cartera por ende el rendimiento productivo. A comparación de los antecedentes mencionado se obtiene que se relaciona a los resultados obtenidos antes de aplicar la estandarización del proceso de despacho, el 50% de la producción se mostró un nivel bajo, 45% un nivel bajo y 5% un nivel alto, es decir la producción en proceso de despacho no responde a las expectativas que la empresa desea. Sin embargo, después de aplicar la estandarización del proceso de despacho, la productividad se ubica con los siguientes porcentajes: 50% alcanzan un nivel medio, 29% nivel bajo y 21% en el nivel alto. Observándose a nivel porcentual una diferencia significativa de 5% en el nivel medio y 19% en el nivel alto. Así mismo, se observa en la tabla 3 la comparación de medias donde obtuvo una media de 0,7724 antes de la estandarización y 1,1012 después de la aplicación de la estandarización. Resultado que demuestra una diferencia significativa de 0,3288, en la mejora de la productividad en el proceso de despacho. Por esta razón se acepta la hipótesis alternativa: “La estandarización del Proceso de Despacho de Holantao incrementa la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC”.

Como primer objetivo específico fue (a) Determinar la eficiencia en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización del proceso de despacho; Guevara y Meregildo (2022) mencionaron que, los procesos deberían estar estandarizarse y para lograr un mejor resultado deberá darse el seguimiento donde se debia priorizar la eliminación de tiempos muertos durante el proceso para mejorar la eficiencia y eficacia en cada etapa; ya que gracias a ello en su

investigación un aumento en el rendimiento en las líneas de proceso; en el presente trabajo de investigación también se comprobó que el resultado de las etapas de proceso a través de la prueba de Wilcoxon, muestra una significancia asintótica bilateral de 0,000 menor a 0,05. En ese sentido, se afirma la aceptación de la hipótesis de investigación donde indica: H_1 : La estandarización de proceso de despacho de Holantao incrementa la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023.

De los resultados de las investigaciones presentados hace entrever que existen diversos procesos donde la estandarización juega un rol muy importante en diversas empresas y procesos como las Mypes incluso en cartera IPS. Todo ello con el propósito de obtener la productividad de los productos de manera eficaz y eficiente.

En ese sentido, se puede corroborar desde el punto de vista teórico que la productividad laboral en una empresa es visto lo más valioso en el capital humano, especialmente se considera la experiencia, conocimientos, innovación, calidad de trabajo, además mejores productos y servicios. Ambos se requiere una buena organización para lograr una buena productividad, en ese sentido se puede decir que productividad es eficacia por eficiencia a nivel de persona, institución o nación (Der Berghe, 2005).

Como segundo objetivo se tuvo que, (b) Determinar la eficacia en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización del proceso. Teniendo en cuenta lo mencionado por Chon (2019) en su estudio sobre estandarización de procesos en la ciudad de Lima, que buscaba demostrar la estandarización en los procesos productivos mejorar los resultados de la productividad; obteniendo como resultados la disminución en 36% en proceso e impresión, 25% de aumento de productividad en impresiones de caratulas, 43% en impresión de interiores y 57% de mejora de producción en plastificado doblez y encolado, concluyendo que para producir 10 mil libros tipo S utilizando el diagrama de Gantt, se disminuye en tiempo un 48%. Por otro lado, Oblitas y Villanueva (2020) en su investigación cuyo propósito fue efectuar la mejora en la producción. Utilizando una metodología aplicada, obtuvo resultados a través de la aplicación de: los diagramas de Ishikawa, DAP, Pareto, concluyo que, al lograr una productividad de 5.45 kg con la aplicación de la

estandarización de procesos, teniendo en cuenta en una temporalidad en 85% en las actividades y 5% de tolerancia. Las investigaciones tienen relación con lo que se obtuvo como resultados en la presente investigación, ya que se demostró que la estandarización de procesos favorece a la productividad.

Resultado que se asemeja al estudio de Serda (2019) donde aplicó la estandarización de proceso en la empresa Jolocar, obteniendo una mejora en la producción de 17,1%, así mismo una diferencia significativa de 0,4852 en promedio, resultado que indica una mejora en la productividad. Ambos resultados obtenidos en las investigaciones demuestran un avance en la mejora en los procesos de despacho aplicando la estandarización de procesos.

Por su lado, Navarrete (2020) realizó una investigación en la mejora de la productividad en servicios en DSAIS al aplicar la estandarización de procesos, donde la primera etapa fue el mapeo, segundo la observación y tercero los tiempos, observándose una mejora de 8% en desinfectación. De los diversos servicios de saneamientos. Además, Gallo (2023), en su investigación su objetivo fue desarrollar la propuesta de estandarización en los procesos de la Mypes en calzados, concluyendo que existe 99,3% de Mypes en el Perú, solo el 69% en el 2011 según PEA, solo el 10% de la Mypes muestra su economía en los diferentes sectores como: servicios, manufacturas, construcción, agropecuarios, además minería y pesca, concluyendo que las Mypes muestran diversos problemas en su desarrollo económico, y muchas veces ocurrido por el inadecuado manejo de sus procesos, en este caso la poca priorización de su estandarización.

Al determinar la eficiencia en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización se obtuvo el promedio de 0,9386, mientras al inicio fue de 0,6202, cuya diferencia fue de 0,3184, resultando significativo en la mejora de la eficiencia en el proceso de despacho de Holantao. Así mismo, obteniéndose resultado estadístico a través de la prueba de Wilcoxon, la significancia asintótica bilateral de 0,000 menor al 0,05. Lo cual se afirma la hipótesis de investigación donde que mediante la aplicación del proceso de estandarización despacho: H_1 : fue eficiente en el área de despacho de la Empresa Narihuala Agro SAC, mientras la hipótesis nula se rechaza.

Resultado que se aproxima al estudio al estudio de Zúñiga (2022) donde realizó una investigación en la ciudad de Chiclayo sobre la productividad de la

panadería, logrando obtener 20% de incremento en la producción, 30% en reducción de tiempos. Mientras Bruce (2020) priorizó los tiempos en la productividad obteniendo un incremento de 20% en la producción. Mientras Escudero (2020) realizó una investigación respecto a los niveles y tiempos en la productividad. Logrando un incremento de 20% en la producción. Por su lado, Uribe (2023) desarrollo una investigación donde la eficiencia de los tiempos logró reducir en 35 minutos, siendo una reducción buena en distribución de las maquinas en la producción.

Zúñiga (2022 en la empresa Pacifico SAC de Chiclayo aplico una investigación donde el propósito fue la estandarización de procesos en la productividad en una panadería. Obteniendo un 20% de incremento en la producción, 30% de reducción en tiempos es decir 322 minutos 223,88 minutos, concluyendo que con la distribución en U se eliminan actividades que no generan valor, obteniendo mejor rentabilidad en la empresa. Ulloa- Pimienta et al. (2023) en la industria de transformación de la ciudad de Tabasco, México en su investigación su objetivo fue resaltar el modelo de transformación que permita el crecimiento de la productividad en las áreas de transformación; sus resultados fueron: puntos significativos en liderazgo, planeación estratégica y tecnología, concluyendo que la productividad en recursos humanos que implica capacidad de una organización.

Al determinar la eficacia en el área de despacho se obtuvo los siguientes promedios antes y después de aplicar la estandarización del proceso cuyos valores fueron: 1,1226 y 1,1667; observándose una diferencia significativa de 0,441 en promedio. Resultado que demuestra una mejora en el proceso de despacho en la empresa Narihuala. Además, se observa en la tabla 11 el valor de la significancia asintótica de 0,161, siendo mayor al valor de 0,05; en ese sentido, se acepta la hipótesis donde señala: H_0 : no se demuestra la eficacia del proceso de estandarización de despacho. Resultado que se aproxima con los estudios de Oblitas y Villanueva (2020) sostienen que la aplicación de la estandarización de procesos se logra una mejora de 5,45kg. En la producción, con una temporalidad de 85% y 5 % de tolerancia.

Por su lado, Chon (2019) señala que, al aplicar la estandarización de proceso en la producción de impresiones de carátulas, se produce una mejora:36% en proceso, 25% en aumento de productividad en impresiones de caratulas y 57%

en la producción de plastificado dobles y encolado. Investigación que se realizó adicionando con el estudio del programa de Gantt. Mientras el estudio de Ugarte (2022) señala que, al aplicar el proceso de estandarización en la producción de cacao, se logra obtener temperaturas por encima de 120°C, logrando influir de manera significativa.

Además, se puede percibir en el proceso de estandarización la investigación por parte de Escudero-Santiago (2020) donde alcanzó incrementar significativamente la productividad al lograr implementar las 5S. Mientras Bentacur y Cardona (2022), sostiene que la propuesta de la estandarización, a través de conexión e innovación para procesos propicia espacios para el análisis de la realidad empresa. Por su lado, Rojas et al. (2017). Señala que la efectividad, la eficiencia se puede lograr optimizando sus recursos. Mientras Fuentes et al. (2022) sostiene que la estandarización de los subprocesos en la recepción para lograr saber el estado de los procedimientos a intervenir a través de manuales y formatos alcanzaron porcentajes altos. Por su parte, Castro y Escorcía (2019) señala que la estandarización de proceso es una alternativa para potenciar la industrialización de los productos. Sin embargo, la productividad según Ramírez et al. (2022) es un aspecto fundamental para lograr beneficiar a la empresa según la gestión. Lo corrobora Ulloa- Pimienta (2023) así mismo para un negocio, logrando la máxima eficiencia y eficacia en cada proceso de una organización. Mientras Luna y Armada (2022) sostienen que el impacto de los indicadores de la productividad, tiende a analizar los indicadores en la gestión. Por su lado, Rodríguez- Marrero, et al. (2018) sostienen que el diseño de proceso de recepción y despacho de productos a través del modelo de diagnóstico organizacional logró obtenerse el diseño del proceso del depósito temporal. Mientras Tejeda- Villanueva, et al. (2019). Sostienen que existen algunos factores que también motivan o impulsan las importaciones para mejorar la productividad siendo la estrategia. Por su lado, Lopes, et al. (2019) señalan que los diseños metodológicos para la estandarización se logran utilizando también un sistema de codificación y clasificación de productos.

Febles et al. (2022) también en su investigación en la ciudad de La Habana, Cuba, dirigido a mejorar la calidad del producto tuvieron como objetivo identificar las oportunidades a través de un proceso de mejora en el procesamiento y presentación del producto, obteniendo como resultados que a través del uso de las

reglas que complementan el MCDAL modelo de CALISOFT, ofrecen elementos que ayudan asegurar la calidad en un ciclo de valoración, comunicación y resolución de no conformidades, se puede obtener un mejor resultado en el rendimiento del proceso, concluyendo que la calidad de aseguramiento de un proceso y del bien final contribuye ventajas favorables, es por ello que en la presente investigación también se realizó la revisión bibliográfica para optar por las herramientas adecuadas para la toma de los datos.

Así mismo Aldea (2021) en el desarrollo de su investigación tuvo como objetivo es disminuir los scrap de los procesos de envolturas flexibles. La metodología utilizada corresponde al diseño experimental. El estudio realizado corresponde a las órdenes de producción y los reportes estadísticos percibidos entre 2014 y 2019. Los resultados se revisaron obteniendo que al reducir el scrap en cada proceso de división de plásticos en etapas se tuvo una disminución el procesamiento y sobre todo en el costo implicado, concluyendo que los procesos en la reducción de scrap permitió la optimización de tiempos en eliminar procesos innecesarios en la producción lo cual redujeron costos que favorecieron a la empresa. Obteniendo relación con los resultados de Narihuala Agro SAC, ya que se al reducir los tiempos de permitió priorizar y ahorrar los costos en cada etapa.

Huamán (2021) realizó su investigación en Anypsa Corporation S.A de Lima, donde su finalidad fue determinar la productividad en los procesos de envasado de disolvente. La metodología utilizada fue aplicada, diseño pre experimental, que son parecidos a la presente investigación; respecto a los resultados fueron obtenidos en dos tiempos, se obtuvo la reducción de costos, alcanzando mejorar la calidad del bien, consiguiendo exponer resultados en corto tiempo, ultimando que la estandarización implementados fueron más eficaces en los flujos continuos y recursos. Por otro lado Ramírez (2020) realizó su investigación en una empresa dedicada a la agroexportación de arándanos, buscando principalmente el mejoramiento de la productividad en la reducción de costos de operativos en la exportación, Il tipo de investigación fue aplicada, diseño experimental, que coincide con la de esta investigación así mismo el instrumento utilizado fue el diagrama de operaciones y checklist; su población fue representada por todos los procesos logísticos, obteniendo resultados: 7% en reducción de costos operativos y reducción en tiempos de operación, finalizando que mediante

la estandarización de procesos de despacho se logra reducir costos operativos de exportación significativos en el sector de exportación, es por ello que se cuenta con relación en la obtención de datos con la presente investigación, obteniendo resultados similares en la reducción de costos y tiempos.

Además, se puede percibir en el proceso de estandarización la investigación por parte de Escudero-Santiago (2020) donde alcanzó incrementar significativamente la productividad al lograr implementar las 5S. Mientras Bentacur y Cardona (2022), sostiene que la propuesta de la estandarización, a través de conexión e innovación para procesos propicia espacios para el análisis de la realidad empresa. Por su lado, Rojas et al. (2017). Señala que la efectividad, la eficiencia se puede lograr optimizando sus recursos. Mientras Fuentes et al. (2022) sostiene que la estandarización de los subprocesos en la recepción para lograr saber el estado de los procedimientos a intervenir a través de manuales y formatos alcanzaron porcentajes altos. Por su parte, Castro y Escorcía (2019) señala que la estandarización de proceso es una alternativa para potenciar la industrialización de los productos.

Sin embargo, la productividad según Ramírez et al. (2022) es un aspecto fundamental para lograr beneficiar a la empresa según la gestión. Lo corrobora Ulloa- Pimienta (2023) así mismo para un negocio, logrando la máxima eficiencia y eficacia en cada proceso de una organización. Mientras Luna y armada (2022) sostienen que el impacto de los indicadores de la productividad, tiende analizar los indicadores en la gestión. Por su lado, Rodríguez- Marrero, et al. (2018) sostienen que el diseño de proceso de recepción y despacho de productos a través del modelo de diagnóstico organizacional logró obtenerse el diseño del proceso del depósito temporal. Mientras Tejeda- Villanueva, et al. (2019). Sostienen que existen algunos factores que también motivan o impulsan las importaciones para mejorar la productividad siendo na estrategia. Por su lado, Lopes, et al. (2019) señalan que los diseños metodológicos para la estandarización se logran utilizando también un sistema de codificación y clasificación de productos.

Resultados que refleja la importancia de tener en cuenta la aplicación del proceso de estandarización donde se logra el incremento de la productividad, así mismo potenciando la industrialización de los productos. Tal como lo señalan Hernández y Vizán (2013) para realizar la estandarización se necesita: realizar

descripciones simples y correctas para producir cosas, lograr el cumplimiento y tomar como punto de partida siempre. Este proceso, muestra beneficios en la estandarización como: preserva el conocimiento y la experiencia, provee medir el desempeño, se observa causa y efecto, suministra una base y logra mejorar el trabajo (Rodríguez, 2006).

Finalmente, resultados que logran ser significativos al aplicar la estandarización de procesos en los diferentes casos de estudios, no solo en despacho sino también en otros casos.

VI. CONCLUSIONES

A continuación, se muestra las conclusiones después de revisar la discusión y análisis de la investigación.

Primero:

Se determinó la estandarización del proceso de despacho de Holantao para incrementar la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023. Logrando obtener una diferencia significativa de 0,3288 en la producción al aplicar la estandarización de proceso y llegando a aceptar la hipótesis de investigación. Además, se determinó la productividad antes y luego de aplicar el proceso obteniéndose un nivel bajo representando un 50% en una actividad de 42 días. Luego de aplicar la estandarización del proceso se logró un nivel medio, obteniéndose mejoras significativas de 21% de diferencia pasando a un nivel medio representando el 50% en 21 días en el proceso de despacho en la empresa Narihuala Agro SAC.

Segundo:

Se determinó la eficiencia en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización del proceso de despacho, siendo significativo en un promedio de 0,3184 en la producción en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización del proceso.

Tercero:

Se determinó la eficacia en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización del proceso, obteniéndose una diferencia significativa en promedio de 0,441 al aplicar la estandarización de proceso de despacho en la empresa Narihuala Agro SAC.

VII. RECOMENDACIONES

Primero:

Se recomienda al gerente general de la empresa aplicar la estandarización de proceso de despacho en la productividad de sus productos o área de producción. Buscando la homogenización del proceso de despacho para lograr reducir tiempos improductivos, para mejorar la productividad y lograr la entrega de productos a tiempo, demostrando eficiencia y eficacia.

Segundo:

Se recomienda al gerente general, delegar al responsable del área de calidad, realizar permanentemente supervisión en las áreas de despacho de los diferentes productos. Para la lograr la entrega de los productos de manera eficiente y cumplir en los tiempos estándares y evitar alguna anomalía de los productos antes de entregar.

Tercero:

Se recomienda a la gerencia general, delegar al responsable del área de calidad, verificar la entrega de los productos de manera eficaz luego de aplica la estandarización del proceso en la empresa Narihuala Agro SAC.

REFERENCIAS

- Anaya, M. (2016). *Mejoramiento y estandarización del proceso facturación- cartera de la fundación cardiovascular de Colombia* [tesis de pre grado, universidad industrial de Santander].
- Aldea, A. L. (2021). Influencia del rediseño de los procesos productivos de una empresa de envolturas flexibles basado en la mejora continua. *Industria Data*, 24(1), 7-14. DOI: <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19616>
- Adam, E., & Ebert, R. (1992). *Administración de la producción y de las operaciones*. México: prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Baena, P. G. M. E. (2017). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com> Created from biblioteca cijsp on 2018-07-30 15:51:39.
- Berghe, E. (2005). *Gestión y Gerencia Empresarial aplicadas al siglo XXI*. Ediciones ECOE. Colombia.
- Betancur, D., & Cardona, I. (2022). Proposal for standardization, connection, and innovation for outsourced processes. *Revista Politécnica*, 18(36), 126-139. DOI: <https://doi.org/10.33571/rpolitec.v18n36a10>
- Castro, Y., Pión, Maria., De Alba, D., Altamar, T. (2019). Standardization of the elaboration process of an isotonic drink with addition of green yarn mango pulp. *Revista Colombiana de Investigaciones Agroindustriales*. 6(2), 17-28.
- Chon, E. (2019). *Estandarización del proceso de producción para la mejora de la productividad en la sección de entrega de una empresa* [tesis de titulación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10601>
- De Asís, M. (2007). *Análisis de eficiencia de los departamentos universitarios*. El caso de la universidad de Sevilla. Madrid, España: Editorial Dykinson S.L.
- Espíndola, M. & Hernández, M. (2020). Revisión de la literatura sobre la

estandarización de procesos productivos a nivel científico. *Academia Journal*, 12(6). 290-295.

Escudero, B. (2020). Mejora del lead time y productividad en el proceso Armado de pizzas aplicando herramientas de Lean Manufacturing. *Ingeniería Industrial*, (039), 51-72. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2020.n039.4915>

Febles, D., Trujillo, Y. & Mendosa., A. (2022). Oportunidades de mejora al proceso de aseguramiento de la calidad del proceso y el producto. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 16 (1), 46-61. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=378370413004>

Fuentes, E. Bejarano, J. & Bejarano, H. (2022). Standardization of the sub-processes of transport, reception and filing of the administrative process in telecommunications company. *Revista ingeniería*, 10(19), 135-144. DOI: <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2023.v10.n19.a134>

Gallo, J. (2013). *Propuesta de un modelo de Estandarización de procesos productivos a una asociación de Mypes del sector calzado en Lima para poder abastecer pedidos de grandes volúmenes logrando la mejora de la competitividad a través de la aplicación de la Gestión por procesos* [tesis para titulación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/337020>

Gaither, N. y Frazier, G (2000). *Administración de producción y operaciones*. México internacional Thomson editores.

Guevara, A. & Meregildo, A. (2022). *Estandarización de procesos operacionales para la mejora del indicador OEE en una embotelladora ubicada en Guayaquil usando la metodología DMAIC de Six Sigma* [tesis para titulación, universidad Politécnica de Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23974/1/UPS-GT004131.pdf>

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Tercera edición. McGraw-Hill.

- Hernández, J. y Vizán, A. (2013). *Lean manufacturing. Conceptos, técnicas e implantación.* (1era. edición). Madrid: Fundación OEI.
- Huamán, M. (2021). *Estandarización de procesos para incrementar la productividad en la línea 1 de envasado de disolventes genéricos en la empresa Anypsa Corporation S.A Carabayllo 2021* [tesis de pregrado, universidad Privada del Norte]. Link
- Kanawaty, J. - 2006 - *Introducción al estudio del trabajo OIT*: Editorial Limusa. México. Pág. 521
- Krugman, P. (2000). *Vendiendo prosperidad* (Barcelona, Editorial Ariel)
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación.* Editorial Alfa Venezuela.
- Luna, I. & Armada, J. (2022). Impact of Productivity Indicators on Business Management. *Revista de filosofía*, 39(101), 0798-1171. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.6791604>
- Lopes, I. Padilla, D. Paradela, L. & Rodríguez, G. (2019). Design of a methodology for the standardization of products coding and classification systems in cuban companies, 2019. *Cuadernos latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1-22. Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500005>
- Madariaga, F. (2013). *Lean manufacturing.* Book Publishing.
- Martín, S., y Martín S, P. (2013). *La excelencia operativa en la Administración Pública.* Madrid, España: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Martínez, A., & Cegarra, J. (2014). *Gestión por Procesos de Negocios: Organización Horizontal.* Madrid, España: Ecobook.
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la investigación.* México: Edit. Oxford. México D.F.
- Navarrete, Ch. (2020). *Estandarización de procesos para mejorar la productividad en el área de servicios en D´SAIS SAC, Huaraz, 2020* [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85867/Navarrete_ACX-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Oblitas, P. Villanueva, E. (2020). *Mejora de procesos para incrementar la productividad en la operación pelado de mango* [tesis de pre grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64567>
- OIT, (2016). *Mejore su negocio. El recurso humano y la productividad*. Ginebra. ISBN: 9789223311377; 9789223311384
- Ping, W. (2011). *A Brief History of Standards and Standardization Organizations: A Chinese Perspective*.
- Pineda- Zapata, U., Pérez-Ortega, G. & Arango- Serna, M. (2012). Measuring the Impact of Labor Skills on Productivity in Processes: Case of a Manufacturing Company *Innovar*, 22 (45), 37-50. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/71381>
- Quesada, M. y Villa, W. (2007). *Estudio del trabajo: notas de clase*. Colombia: Fondo Editorial ITM.
- Ramírez, K. (2020). *Estandarización de procesos de despacho para reducir los costos operativos de exportación de arándanos envasados en una empresa agroexportadora en Trujillo departamento de La Libertad, 2020* [tesis de pregrado, Universidad peruana del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/25186>
- Ramírez, G. Magaña, D. & Ojeda, R. (2022). Productivity, aspects that benefit the organization. Systematic review of scientific production. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 7(20), 189-208. DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Rivera- Uribe, D. (2019). *Estandarización de procesos- restaurante Crokan pollo* [tesis de pre grado, Universidad Católica de Oriente]. <https://repositorio.uco.edu.co/handle/20.500.130>
- Rodríguez-Revelo, E. (2017). The standardization in the curriculum educational: the tip of the iceberg of the homogenization. *Revista de Educación*, 12(2); 248-258. <https://doi.org/10.17163/alt.v12n2.2017.10>
- Rodríguez- Marrero, Y., Alfonso- Rodríguez, A. Cordoves-Mustelier, D. & Rodríguez-Gabaldá, M. (2018). Design of the process Reception and

- Dispatch of Packages in Palco. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 261-272.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360458817005>
- Rojas, M. Jaime, L. & Valencia, M. (2017). Effectiveness, efficacy and efficiency in teamworks. *Revista espacios*, 39(6), 1-15.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Ruiz, C. B. y Valenzuela, M. R. (2022). *Metodología de la investigación*. Lima: UNAT.
- Serda, J. (2019). *Estandarización del proceso de despacho para la mejora de la productividad en la Empresa Jolcar, Lima, 2019* [tesis para maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37929>
- Tejeda- Villanueva, A. Blanco- Jiménez, M. & Guerrero- Moya, S. (2019). Factors driving imports of processed food companies, improving their competitiveness. *Revista investigación administrativa*, 48(124), 3-16.
 Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456059299007>
- Ugarte (2022). *Estandarización del proceso de transformación de la pasta de cacao nacional boliviano (theobroma cacao l.), en la estación experimental Sapecho* [tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés],
<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/29076>
- Ulloa-Pimienta, Ana Ruth., Sánchez-Trinidad, Adriana del Carmen., & Balcázar-Sosa, María Teresa de Jesús. (2023). Productivity in the company of the transformation industry. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, 35(1), 236-247. <https://doi.org/10.33975/riuiq.vol35n1.1156>
- Uribe-Correa, B. A. (2023). Standardization of the production process of the reference strips 60-60, through the measurement of methods and time aimed at improving the efficiency of the company: *ciencia, Tecnología Innovación*, 10(1), 216–228. <https://doi.org/10.26495/icti.v10i1.2409>
- Velasco, J. (2010). *Gestión de la calidad. Mejora continua y sistemas de gestión*. Madrid, España: Pirámide, S.A.
- Villa, J. (2021). Estandarización del proceso de propuesta comercial.

- Zapata, J. (2018). *Estandarización procesos para influir en la productividad en la preparación de pedidos en una droguería del estado peruano, Lima – 2018* [tesis para titulación, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32523>
- Zúñiga, A. (2022). *Aplicación de la estandarización de proceso en la empresa “El Pacífico S. A. C.” para incrementar la productividad* [tesis de pre grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5721>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variable

Título: Estandarización del Proceso de Despacho de Holantao para incrementar la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente (VX): Estandarización del Proceso	Se define la técnica que direcciona la elaboración de instrucciones escritas o gráficas para mejorar las cosas. (Hernández & Vizan). Así mismo, busca mejorar lo que no sirve y reduce las mermas homogenizando el procedimiento para lograr el trabajo estándar (Madariaga, 2013).	Para la operacionalizar la estandarización de procesos se debe tener en cuenta, la calidad de proceso, el tiempo y cumplimiento, para ello se tendrá en cuenta un instrumento para su medición como la ficha de observación.	Calidad de proceso (CP) Gestión de tiempo (GT) Cumplimiento (C)	$CP = \frac{N^{\circ} \text{ de pedidos conforme al procedimiento}}{n^{\circ} \text{ total de pedidos preparados en el área de preparación}} \times 100$ $GT = \frac{\text{Tiempo empleado en el proceso de preparación del pedido}}{\text{Tiempo estandar establecido para realizar el proceso}} \times 100$ $C = \frac{N^{\circ} \text{ de pedidos preparados en la fecha programada}}{N^{\circ} \text{ total de pedidos con fecha de preparación programada}} \times 100$	Razón

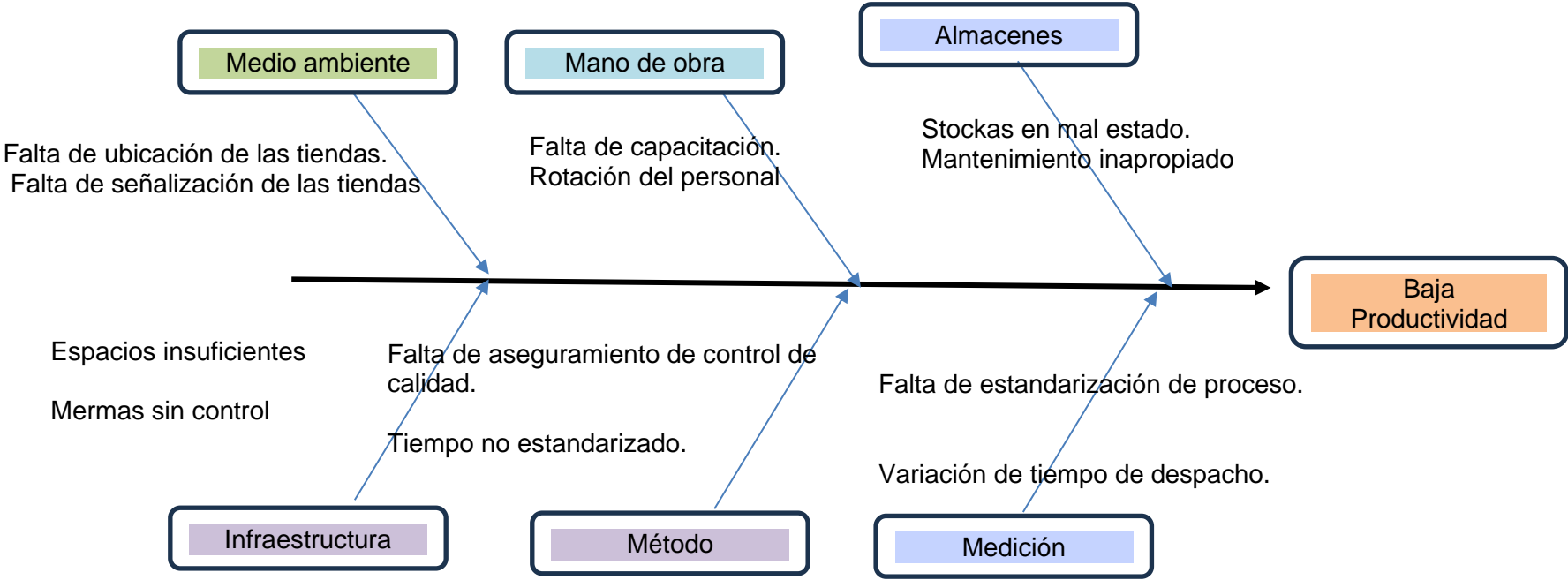
Variable dependiente (VY): Productividad	La productividad en un tiempo corto es todo y en un largo plazo es casi todo (Krugman, 2000). Es decir, es una forma donde la eficacia y la eficiencia juega un rol muy importante en el escenario de la economía, más aún cuando se utilizan los bienes y los insumos disponibles para lograr producir a un nivel de output.	Para la productividad se tendrá en cuenta la ficha de observación.	Eficiencia (IE) Eficacia	$\text{Eficiencia} = \frac{\textit{Tiempo programado}}{\textit{Tiempo ejecutado}}$ $\text{Eficacia} = \frac{\textit{Producción trabajada}}{\textit{Producción programada}}$	Razón
---	---	--	---------------------------------	--	-------

Anexo 2. Matriz de consistencia

Pregunta	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Pregunta general</p> <p>¿De qué manera la estandarización del Proceso de Despacho de Holantao incrementa la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023?</p> <p>Preguntas específicas:</p> <p>¿Cuál es la eficiencia en el área de despacho, después de aplicar la estandarización del proceso? ¿Cuál es la eficacia en el área de despacho, después de aplicar la estandarización del proceso?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la estandarización del proceso de despacho de Holantao para incrementar la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023.</p> <p>Los objetivos específicos son:</p> <p>(a) Determinar la eficiencia en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización del proceso de despacho.</p> <p>(b) Determinar la eficacia en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización del proceso.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: La estandarización del Proceso de Despacho de Holantao incrementa la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023. Ho: La estandarización del Proceso de Despacho de Holantao no incrementa la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023.</p> <p>Las hipótesis específicas se representará de la siguiente manera: Hi: Fue eficiente el área de despacho luego de aplicar la estandarización del proceso de despacho. Ho: No fue eficiente en el área de despacho luego de aplicar la estandarización del proceso de despacho. Hi: Se demuestra la eficacia en el área de despacho luego de aplicar la estandarización del proceso de despacho. Ho: No se demuestra la eficacia en el área de despacho luego de aplicar la estandarización del proceso de</p>	<p>Variable independiente (X):</p> <p>Estandarización del Proceso</p> <p>Variable dependiente (X):</p> <p>Productividad</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de investigación: Pre experimental</p> <p>Población:</p> <p>Muestra:</p> <p>Técnica: Observación</p> <p>Instrumento: Ficha de observación</p>

		despacho.		
--	--	-----------	--	--

Anexo 3. Diagrama de Ishikawa



Anexo 4. Instrumento

Lista de cotejo

N°	Causas	Si	no	Observación
1	Stockas en mal estado			
2	Mantenimiento inapropiado			
3	Falta de capacitación			
4	Rotación del personal			
5	Falta de ubicación de las tiendas			
6	Falta de señalización de las tiendas			
7	Espacios insuficientes			
8	Mermas sin control			
9	Falta de aseguramiento de la calidad			
10	Tiempo no estandarizado			
11	Falta de estandarización de proceso			
12	Variación de tiempo de despacho			
13	Stockas en mal estado almacenado			
14	Mantenimiento inapropiado			
15	Falta de capacitación			

Fuente. Elaboración propia

Dimensiones del instrumento

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
EFICIENCIA						
1	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en su Manual.					
2	En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad.					
3	Cumple con el número de actividades según designado a su cargo.					
4	Cree usted que hay necesidad de hablar de productividad en la empresa.					
5	Se fomenta la mejora de productividad de los trabajadores en su área.					
6	En su área se reconoce cuando los trabajadores son productivos.					
7	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.					
8	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la empresa.					
EFICACIA						
9	Siente que al finalizar su jornada se va satisfecho con el trabajo realizado.					
10	Percibe que el tiempo para preparar cada embarque es suficiente,					
11	Realiza usted algún tipo de capacitación para realizar las tareas designadas.					
12	Ha percibido quejas o llamadas de atención después de haber realizado su trabajo.					
13	Finaliza lo encomendado dentro del horario programado.					
14	Tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente					
15	Emplea todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente.					
16	Mantiene el control físico de las herramientas y materiales entregados a su cargo.					
17	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto respecto a las tareas designadas, que actualmente ocupa dentro de la empresa.					
18	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.					
19	Conoce los protocolos y procedimientos de la empresa relacionados a su área.					
20	Le agrada saber que su producción es de buena calidad.					

Fuente. Elaboración propia

Anexo 5. Cálculo del tiempo estándar- Antes

Actividades																
Días	Turnos		Verificación de pedido por parte comercial	Generación y entrega de orden de trabajo	Verificación del transporte	Verificación de documentos de la carga	Temperatura optima de contenedor (2 °C)	Verificación e identificación de la carga a despachar	Registro de: conformidad de embarque	Trazabilidad: Etiqueta de pallet y producto	Transporte de cámara de PT a zona de embarque	Proceso de carga	Sello de alta seguridad- otros precintos	Conformidad del Personal responsable de la carga	Salida de transporte cargado y precintado.	Suma
	Mañana	Noche														
1	x		5	4	23	5	14	9	1	10	2	48	3	4	6	129
2		x	4	4	21	2	10	7	2	8	1	52	3	3	11	128
3		x	5	3	24	2	14	10	1	12	3	40	4	2	4	124
4	x		2	4	25	5	8	11	3	10	2	50	3	3	9	135
5	x		3	5	24	3	13	9	2	11	3	41	3	3	12	132
6	x		4	4	25	2	7	10	3	11	1	39	4	4	6	120
7		x	4	4	28	5	15	11	1	8	2	50	3	4	10	145
8	x		2	5	30	4	9	9	3	9	2	31	3	3	4	114
9		x	2	6	22	5	14	9	1	9	2	37	2	4	10	123
10		x	5	4	30	2	15	10	1	7	3	59	3	4	10	153
11	x		5	6	28	3	12	5	1	10	3	21	4	2	4	104
12	x		3	3	29	2	12	10	3	9	2	32	4	3	7	119
13	x		4	4	23	3	11	9	2	11	2	51	2	4	8	134
14	x		5	3	24	2	10	10	2	10	1	42	4	3	4	120
15	x		2	6	26	2	14	12	2	11	3	34	3	2	10	127
16	x		2	6	29	5	7	11	1	9	2	38	2	2	11	125
17	x		5	3	21	5	14	12	1	8	3	45	4	2	8	131

18		x	2	6	23	2	10	9	1	12	3	26	4	4	9	111
19		x	2	6	20	4	11	9	3	12	3	53	2	3	12	140
20		x	2	5	26	2	15	11	1	9	2	55	4	3	11	146
21	x		3	4	29	5	13	6	1	10	1	49	2	2	12	137
22	x		3	6	23	4	13	12	3	10	1	54	4	3	4	140
23	x		4	5	26	3	12	12	2	12	1	54	4	3	11	149
24	x		4	4	21	3	15	6	1	12	3	48	3	2	7	129
25	x		3	6	20	2	13	8	3	7	2	60	4	2	10	140
26	x		4	4	29	5	13	11	3	12	1	39	4	3	7	135
27	x		3	5	29	4	10	12	3	11	2	40	2	3	4	128
28	x		3	4	30	3	14	9	1	9	2	28	3	4	6	116
29		x	3	3	28	2	8	7	1	11	1	58	2	3	6	133
30		x	5	3	28	5	8	5	2	9	1	57	4	2	10	139
31	x		2	6	29	3	9	9	2	10	1	49	4	2	11	137
32		x	5	3	25	4	13	7	1	12	1	53	2	4	11	141
33	x		2	5	30	5	13	5	1	11	1	38	4	2	8	125
34	x		5	3	24	2	8	12	1	12	3	50	2	4	8	134
35	x		5	6	21	3	9	7	3	10	3	49	4	4	6	130
36	x		5	5	27	3	15	8	3	8	1	59	2	2	8	146
37	x		2	3	25	2	7	11	3	10	2	20	2	4	7	98
38	x		5	5	25	2	9	5	3	8	1	53	4	2	10	132
39	x		2	6	29	2	11	8	3	9	3	43	2	4	9	131
40	x		3	4	25	5	7	11	2	9	2	48	3	3	8	130
41		x	2	5	24	4	12	12	1	12	2	54	4	2	5	139
41		x	5	3	27	5	7	5	3	9	3	48	4	2	4	125
42	x		5	5	25	5	15	5	1	11	2	28	2	2	10	116

Anexo 6. Cálculo de la productividad- Antes

Días	Turnos		N°de trabajadores	Total de pallets en el almacén	Productos salientes del almacén	Pallets de transferencia	Error de envío	Tiempo programado	Tiempo ejecutado	Producción trabajada	Producción programada	Eficiencia	Eficacia	Productividad
	Día	Noche												
1	x		6	22	20	20	1	90	134	24	20	0.67	1.2	0.80
2		x	6	25	20	20	2	90	128	25	20	0.70	1.25	0.88
3		x	6	28	20	20	1	90	124	28	20	0.73	1.4	1.02
4	x		6	32	20	20	2	90	135	32	20	0.67	1.6	1.07
5	x		6	20	20	20	2	90	132	20	20	0.68	1	0.68
6	x		6	31	20	20	3	90	120	26	20	0.75	1.3	0.98
7		x	6	20	20	20	1	90	145	22	20	0.62	1.1	0.68
8	x		6	20	20	20	0	90	114	26	20	0.79	1.3	1.03
9		x	6	25	20	20	0	90	123	25	20	0.73	1.25	0.91
10		x	6	21	20	20	0	90	153	21	20	0.59	1.05	0.62
11	x		6	20	20	20	2	90	104	20	20	0.87	1	0.87
12	x		6	20	20	20	0	90	119	20	20	0.76	1	0.76
13	x		6	20	20	20	1	90	134	20	20	0.67	1	0.67
14	x		6	36	20	20	3	90	120	24	20	0.75	1.2	0.90
15	x		6	22	20	20	2	90	127	25	20	0.71	1.25	0.89
16	x		6	23	20	20	1	90	125	23	20	0.72	1.15	0.83
17	x		6	26	20	20	4	90	131	26	20	0.69	1.3	0.90
18		x	6	32	20	20	0	90	111	32	20	0.81	1.6	1.30
19		x	6	21	20	20	2	90	140	21	20	0.64	1.05	0.67
20		x	6	26	20	20	1	90	146	26	20	0.62	1.3	0.81

21	x		6	23	20	20	0	90	137	23	20	0.66	1.15	0.76
22	x		6	20	20	20	2	90	140	20	20	0.64	1	0.64
23	x		6	20	20	20	1	90	149	20	20	0.60	1	0.60
24	x		6	20	20	20	2	90	129	20	20	0.70	1	0.70
25	x		6	20	20	20	0	90	140	20	20	0.64	1	0.64
26	x		6	20	20	20	0	90	135	20	20	0.67	1	0.67
27	x		6	19	20	20	1	90	128	19	20	0.70	0.95	0.67
28	x		6	16	20	20	0	90	116	24	20	0.78	1.2	0.94
29		x	6	22	20	20	0	90	133	22	20	0.68	1.1	0.75
30		x	6	21	20	20	3	90	139	21	20	0.65	1.05	0.68
31	x		6	22	20	20	0	90	137	22	20	0.66	1.1	0.73
32		x	6	15	20	20	2	90	141	15	20	0.64	0.75	0.48
33	x		6	18	20	20	0	90	125	18	20	0.72	0.9	0.65
34	x		6	20	20	20	3	90	134	20	20	0.67	1	0.67
35	x		6	22	20	20	0	90	130	22	20	0.69	1.1	0.76
36	x		6	20	20	20	1	90	146	20	20	0.62	1	0.62
37	x		6	20	20	20	3	90	98	20	20	0.92	1	0.92
38	x		6	23	20	20	2	90	132	23	20	0.68	1.15	0.78
39	x		6	20	20	20	1	90	131	21	20	0.69	1.05	0.72
40	x		6	25	20	20	4	90	130	25	20	0.69	1.25	0.86
41		x	6	17	20	20	2	90	139	23	20	0.65	1.15	0.75
42		x	6	19	20	20	2	90	125	19	20	0.72	0.95	0.68

Anexo 7. Cálculo del tiempo estándar- Después

Días	Actividades															Suma
	Turnos		Verificación de pedido por parte comercial	Generación y entrega de orden de trabajo	Verificación del transporte	Verificación de documentos de la carga	Temperatura óptima de contenedor (2 °C)	Verificación e identificación de la carga a despachar	Registro de: conformidad de embarque	Trazabilidad: Etiqueta de pallet y producto	Transporte de cámara de PT a zona de embarque	Proceso de carga	Sello de alta seguridad- otros precintos	Conformidad del Personal responsable de la carga	Salida de transporte cargado y precintado.	
	Mañana	Noche														
1	x		5	4	23	5	14	9	1	10	2	48	3	4	6	134
2		x	4	4	21	2	10	7	2	8	1	52	3	3	11	128
3		x	5	3	24	2	14	10	1	12	3	40	4	2	4	124
4	x		2	4	25	5	8	11	3	10	2	50	3	3	9	135
5	x		3	5	24	3	13	9	2	11	3	41	3	3	12	132
6	x		4	4	25	2	7	10	3	11	1	39	4	4	6	120
7		x	4	4	28	5	15	11	1	8	2	50	3	4	10	145
8	x		2	5	30	4	9	9	3	9	2	31	3	3	4	114
9		x	2	6	22	5	14	9	1	9	2	37	2	4	10	123
10		x	5	4	30	2	15	10	1	7	3	59	3	4	10	153
11	x		5	6	28	3	12	5	1	10	3	21	4	2	4	104
12	x		3	3	29	2	12	10	3	9	2	32	4	3	7	119
13	x		4	4	23	3	11	9	2	11	2	51	2	4	8	134
14	x		5	3	24	2	10	10	2	10	1	42	4	3	4	120
15	x		2	6	26	2	14	12	2	11	3	34	3	2	10	127
16	x		2	6	29	5	7	11	1	9	2	38	2	2	11	125
17	x		5	3	21	5	14	12	1	8	3	45	4	2	8	131
18		x	2	6	23	2	10	9	1	12	3	26	4	4	9	111

19		x	2	6	20	4	11	9	3	12	3	53	2	3	12	140
20		x	2	5	26	2	15	11	1	9	2	55	4	3	11	146
21	x		3	4	29	5	13	6	1	10	1	49	2	2	12	137
22	x		3	6	23	4	13	12	3	10	1	54	4	3	4	140
23	x		4	5	26	3	12	12	2	12	1	54	4	3	11	149
24	x		4	4	21	3	15	6	1	12	3	48	3	2	7	129
25	x		3	6	20	2	13	8	3	7	2	60	4	2	10	140
26	x		4	4	29	5	13	11	3	12	1	39	4	3	7	135
27	x		3	5	29	4	10	12	3	11	2	40	2	3	4	128
28	x		3	4	30	3	14	9	1	9	2	28	3	4	6	116
29		x	3	3	28	2	8	7	1	11	1	58	2	3	6	133
30		x	5	3	28	5	8	5	2	9	1	57	4	2	10	139
31	x		2	6	29	3	9	9	2	10	1	49	4	2	11	137
32		x	5	3	25	4	13	7	1	12	1	53	2	4	11	141
33	x		2	5	30	5	13	5	1	11	1	38	4	2	8	125
34	x		5	3	24	2	8	12	1	12	3	50	2	4	8	134
35	x		5	6	21	3	9	7	3	10	3	49	4	4	6	130
36	x		5	5	27	3	15	8	3	8	1	59	2	2	8	146
37	x		2	3	25	2	7	11	3	10	2	20	2	4	7	98
38	x		5	5	25	2	9	5	3	8	1	53	4	2	10	132
39	x		2	6	29	2	11	8	3	9	3	43	2	4	9	131
40	x		3	4	25	5	7	11	2	9	2	48	3	3	8	130
41		x	2	5	24	4	12	12	1	12	2	54	4	2	5	139
41		x	5	3	27	5	7	5	3	9	3	48	4	2	4	125
42	x		5	5	25	5	15	5	1	11	2	28	2	2	10	116

Anexo 8. Cálculo de la productividad- Después

Días	Turnos		N°de trabajadores	Total de palets en el almacén	Productos salientes del almacén	Palets de transferencia	Error de envío	Tiempo programado	Tiempo ejecutado	Producción trabajada	Producción programada	Eficiencia	Eficacia	Productividad
	Día	Noche												
1	x		6	25	20	20	0	90	96	23	20	0.94	1.15	1.08
2		x	6	22	20	20	0	90	101	19	20	0.89	0.95	0.85
3	x	x	6	10	20	20	0	90	89	25	20	1.01	1.25	1.26
4	x		6	24	20	20	1	90	98	21	20	0.92	1.05	0.96
5	x		6	14	20	20	1	90	86	29	20	1.05	1.45	1.52
6	x		6	24	20	20	0	90	78	26	20	1.15	1.30	1.50
7	x		6	21	20	20	1	90	106	26	20	0.85	1.30	1.10
8		x	6	18	20	20	0	90	114	21	20	0.79	1.05	0.83
9		x	6	10	20	20	0	90	87	27	20	1.03	1.35	1.40
10	x		6	21	20	20	0	90	113	23	20	0.80	1.15	0.92
11	x		6	13	20	20	1	90	89	25	20	1.01	1.25	1.26
12	x		6	20	20	20	0	90	115	20	20	0.78	1.00	0.78
13	x		6	17	20	20	0	90	92	24	20	0.98	1.20	1.17
14	x		6	15	20	20	0	90	89	26	20	1.01	1.30	1.31
15	x		6	10	20	20	1	90	93	26	20	0.97	1.30	1.26
16		x	6	18	20	20	1	90	96	25	20	0.94	1.25	1.17
17		x	6	13	20	20	0	90	98	22	20	0.92	1.10	1.01
18		x	6	25	20	20	0	90	105	22	20	0.86	1.10	0.94
19	x		6	17	20	20	0	90	112	21	20	0.80	1.05	0.84
20	x		6	16	20	20	2	90	97	26	20	0.93	1.30	1.21

21		x	6	15	20	20	0	90	126	17	20	0.71	0.85	0.61
22	x		6	13	20	20	1	90	126	27	20	0.71	1.35	0.96
23		x	6	19	20	20	0	90	79	21	20	1.14	1.05	1.20
24			6	14	20	20	1	90	83	23	20	1.08	1.15	1.25
25	x		6	23	20	20	0	90	93	25	20	0.97	1.25	1.21
26	x		6	25	20	20	0	90	78	27	20	1.15	1.35	1.56
27	x		6	16	20	20	0	90	118	22	20	0.76	1.10	0.84
28	x		6	11	20	20	0	90	114	21	20	0.79	1.05	0.83
29		x	6	15	20	20	0	90	107	26	20	0.84	1.30	1.09
30		x	6	15	20	20	1	90	109	21	20	0.83	1.05	0.87
31		x	6	15	20	20	0	90	75	26	20	1.20	1.30	1.56
32	x		6	18	20	20	0	90	78	25	20	1.15	1.25	1.44
33	x		6	10	20	20	0	90	72	19	20	1.25	0.95	1.19
34	x		6	25	20	20	1	90	87	25	20	1.03	1.25	1.29
35	x		6	11	20	20	0	90	96	28	20	0.94	1.40	1.31
36	x		6	23	20	20	0	90	116	20	20	0.78	1.00	0.78
37	x		6	15	20	20	0	90	98	22	20	0.92	1.10	1.01
38	x		6	14	20	20	1	90	91	21	20	0.99	1.05	1.04
39	x		6	16	20	20	0	90	103	18	20	0.87	0.90	0.79
40		x	6	16	20	20	1	90	107	22	20	0.84	1.10	0.93
41		x	6	14	20	20	0	90	102	24	20	0.88	1.20	1.06
42	x		6	21	20	20	0	90	98	23	20	0.92	1.15	1.06

1.10

TOTAL

14

53														
54														
55														
56														
57														
58														
59														
60														

Fuente. Elaboración propia

56														
57														
58														
59														
60														

Fuente: Elaboración propia

Anexo 11. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Estandarización del proceso de despacho de Holantao para incrementar la productividad en la empresa Narihuala agro SAC, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	JOSE LUIS LORENZO ALVARADO CAMPOS	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA Y GESTION DE PROYECTOS	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	1 año	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Check list
Autor:	Saavedra Paredez, Anders Hendrik
Procedencia:	Aplicación en los colaboradores de Narihuala Agro S.A.C.
Administración:	El autor
Tiempo de aplicación:	15 min.
Ámbito de aplicación:	Área de despacho

Significación:	Se va a medir el nivel de productividad en la etapa de despacho de la empresa Narihuala Agro S.A.C.
----------------	---

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
De razón	<p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p>	La productividad en un tiempo corto es todo y en un largo plazo es casi todo (Krugman, 2000). Es decir, es una forma donde la eficacia y la eficiencia juega un rol muy importante en el escenario de la economía, más aún cuando se utilizan los bienes y los insumos disponibles para lograr producir a un nivel de output.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento los instrumentos de “Estandarización del proceso de despacho de Holantao para incrementar la productividad en la empresa Narihuala agro SAC, 2023 elaborado por Anders Hendrick Saavedra Paredes en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Eficiencia

Objetivo de la dimensión: Determinar la eficiencia en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización del proceso de despacho.

Indicadores	Ítems	claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Tiempo programado	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en su Manual.	4	3	3	
	En ausencia de su superior inmediato, asume responsabilidad.	3	3	4	
	Cumple con el número de actividades según designado a su cargo.	4	3	3	
	Cree usted que hay necesidad de hablar de productividad en la empresa.	3	4	3	
	Se fomenta la mejora de productividad de los trabajadores en su área.	3	4	4	
Tiempo ejecutado	En su área se reconoce cuando los trabajadores son productivos.	3	4	4	
	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	4	3	4	
	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la empresa.	4	3	3	

Segunda dimensión: Eficacia

Objetivos de la dimensión: Determinar la eficacia en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización del proceso.

Indicadores	Ítems	claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Producción trabajada	Siente que al finalizar su jornada se va satisfecho con el trabajo realizado.	3	3	4	
	Percibe que el tiempo para preparar cada embarque es suficiente,	4	3	4	
	Realiza usted algún tipo de capacitación para realizar las tareas designadas.	3	3	4	
	Ha percibido quejas o llamadas de atención después de haber realizado su trabajo.	3	4	4	

Programación programada	Finaliza lo encomendado dentro del horario programado.	3	4	4	
	Tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente	3	4	3	
	Emplea todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente.	4	4	3	
	Mantiene el control físico de las herramientas y materiales entregados a su cargo.	3	3	4	
	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto respecto a las tareas designadas, que actualmente ocupa dentro de la empresa.	4	3	4	
	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	4	3	3	
	Conoce los protocolos y procedimientos de la empresa relacionados a su área.	4	4	3	
	Le agrada saber que su producción es de buena calidad.	4	3	3	



JOSÉ LUIS ALVARADO CAMPOS
DNI N° 47171357
CIP: 200900

Lista de cotejo o check list

N°	Causas	Si	no	Observación
1	Stockas en mal estado			
2	Mantenimiento inapropiado			
3	Falta de capacitación			
4	Rotación del personal			
5	Falta de ubicación de las tiendas			
6	Falta de señalización de las tiendas			
7	Espacios insuficientes			
8	Mermas sin control			
9	Falta de aseguramiento de la calidad			
10	Tiempo no estandarizado			
11	Falta de estandarización de proceso			
12	Variación de tiempo de despacho			
13	Stockas en mal estado almacenado			
14	Mantenimiento inapropiado			
15	Falta de capacitación			

Anexo 12. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Estandarización del proceso de despacho de Holantao para incrementar la productividad en la empresa Narihuala agro SAC, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	RIVERA RAMIREZ YDANIA VANESSA		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA UNIVERSITARIA		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	1 año		

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Check list
Autor:	Saavedra Paredez, Anders Hendrik
Procedencia:	Aplicación en los colaboradores de Narihuala Agro S.A.C.
Administración:	El autor
Tiempo de aplicación:	15 min.
Ámbito de aplicación:	Área de despacho
Significación:	Se va a medir el nivel de productividad en la etapa de despacho de la empresa Narihuala Agro S.A.C.

9. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
De razón	<p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p>	La productividad en un tiempo corto es todo y en un largo plazo es casi todo (Krugman, 2000). Es decir, es una forma donde la eficacia y la eficiencia juega un rol muy importante en el escenario de la economía, más aún cuando se utilizan los bienes y los insumos disponibles para lograr producir a un nivel de output.

10. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento los instrumentos de “Estandarización del proceso de despacho de Holantao para incrementar la productividad en la empresa Narihuala agro SAC, 2023 elaborado por Anders Hendrick Saavedra Paredez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Eficiencia

Objetivo de la dimensión: determinar la eficiencia en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización del proceso de despacho.

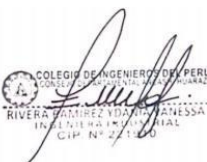
Indicadores	Ítems	claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Tiempo programado	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en su Manual.	3	4	3	
	En ausencia de su superior inmediato asume responsabilidad.	3	4	4	
	Cumple con el número de actividades según designado a su cargo.	3	3	3	
	Cree usted que hay necesidad de hablar de productividad en la empresa.	4	3	4	
Tiempo ejecutado	Se fomenta la mejora de productividad de los trabajadores en su área.	3	4	3	
	En su área se reconoce cuando los trabajadores son productivos.	3	4	3	
	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	3	3	4	
	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la empresa.	4	3	3	

Segunda dimensión: Eficacia

Objetivos de la dimensión: Determinar la eficacia en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización del proceso.

Indicadores	Ítems	claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Producción trabajada	Siente que al finalizar su jornada se va satisfecho con el trabajo realizado.	3	4	4	
	Percibe que el tiempo para preparar cada embarque es suficiente,	4	3	3	
	Realiza usted algún tipo de capacitación para realizar las tareas designadas.	3	4	4	
	Ha percibido quejas o llamadas de atención después de haber realizado su trabajo.	3	3	4	

Programación programada	Finaliza lo encomendado dentro del horario programado.	3	3	4	
	Tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente	4	3	3	
	Emplea todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente.	4	3	4	
	Mantiene el control físico de las herramientas y materiales entregados a su cargo.	4	3	3	
	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto respecto a las tareas designadas, que actualmente ocupa dentro de la empresa.	3	4	3	
	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	3	4	4	
	Conoce los protocolos y procedimientos de la empresa relacionados a su área.	3	3	4	
	Le agrada saber que su producción es de buena calidad.	4	3	3	



COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU
CORREO: CIP@INGENIEROSPERU.COM
RIVERA PATRIZIA YDARA PATRESSA
INGENIERA EN SISTEMAS DE INFORMACION
CIP N° 22110

Firma del Experto Informante.

Lista de cotejo o check list

N°	Causas	Si	no	Observación
1	Stockas en mal estado			
2	Mantenimiento inapropiado			
3	Falta de capacitación			
4	Rotación del personal			
5	Falta de ubicación de las tiendas			
6	Falta de señalización de las tiendas			
7	Espacios insuficientes			
8	Mermas sin control			
9	Falta de aseguramiento de la calidad			
10	Tiempo no estandarizado			
11	Falta de estandarización de proceso			
12	Variación de tiempo de despacho			
13	Stockas en mal estado almacenado			
14	Mantenimiento inapropiado			
15	Falta de capacitación			

14. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
De razón	Eficiencia Eficacia	La productividad en un tiempo corto es todo y en un largo plazo es casi todo (Krugman, 2000). Es decir, es una forma donde la eficacia y la eficiencia juega un rol muy importante en el escenario de la economía, más un cuando se utilizan los bienes y los insumos disponibles para lograr producir a un nivel de output.

15. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento los instrumentos de “Estandarización del proceso de despacho de Holantao para incrementar la productividad en la empresa Narihuala agro SAC, 2023 elaborado por Anders Hendrick Saavedra Paredez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Eficiencia

Objetivo de la dimensión: determinar la eficiencia en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización del proceso de despacho.

Indicadores	Ítems	claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Tiempo programado	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en su Manual.	3	4	4	
	En ausencia de su superior inmediato asume responsabilidad.	4	3	3	
	Cumple con el número de actividades según designado a su cargo.	4	4	3	
	Cree usted que hay necesidad de hablar de productividad en la empresa.	4	3	3	
Tiempo ejecutado	Se fomenta la mejora de productividad de los trabajadores en su área.	3	3	4	
	En su área se reconoce cuando los trabajadores son productivos.	3	3	4	
	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	3	4	4	
	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la empresa.	4	3	3	

Segunda dimensión: Eficacia

Objetivos de la dimensión: Determinar la eficacia en el área de despacho, luego de aplicar la estandarización del proceso.

Indicadores	Ítems	claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Producción trabajada	Siente que al finalizar su jornada se va satisfecho con el trabajo realizado.	3	3	3	
	Percibe que el tiempo para preparar cada embarque es suficiente,	3	4	3	
	Realiza usted algún tipo de capacitación para realizar las tareas designadas.	4	4	3	
	Ha percibido quejas o llamadas de atención después de haber realizado su trabajo.	3	4	3	

Programación programada	Finaliza lo encomendado dentro del horario programado.	3	4	3	
	Tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente	3	4	4	
	Emplea todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente.	4	3	3	
	Mantiene el control físico de las herramientas y materiales entregados a su cargo.	4	4	3	
	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto respecto a las tareas designadas, que actualmente ocupa dentro de la empresa.	3	4	3	
	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	4	4	3	
	Conoce los protocolos y procedimientos de la empresa relacionados a su área.	3	3	4	
	Le agrada saber que su producción es de buena calidad.	3	4	4	


 COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ
 CONSEJO DEPARTAMENTAL ICA-SM - HUANCAYO

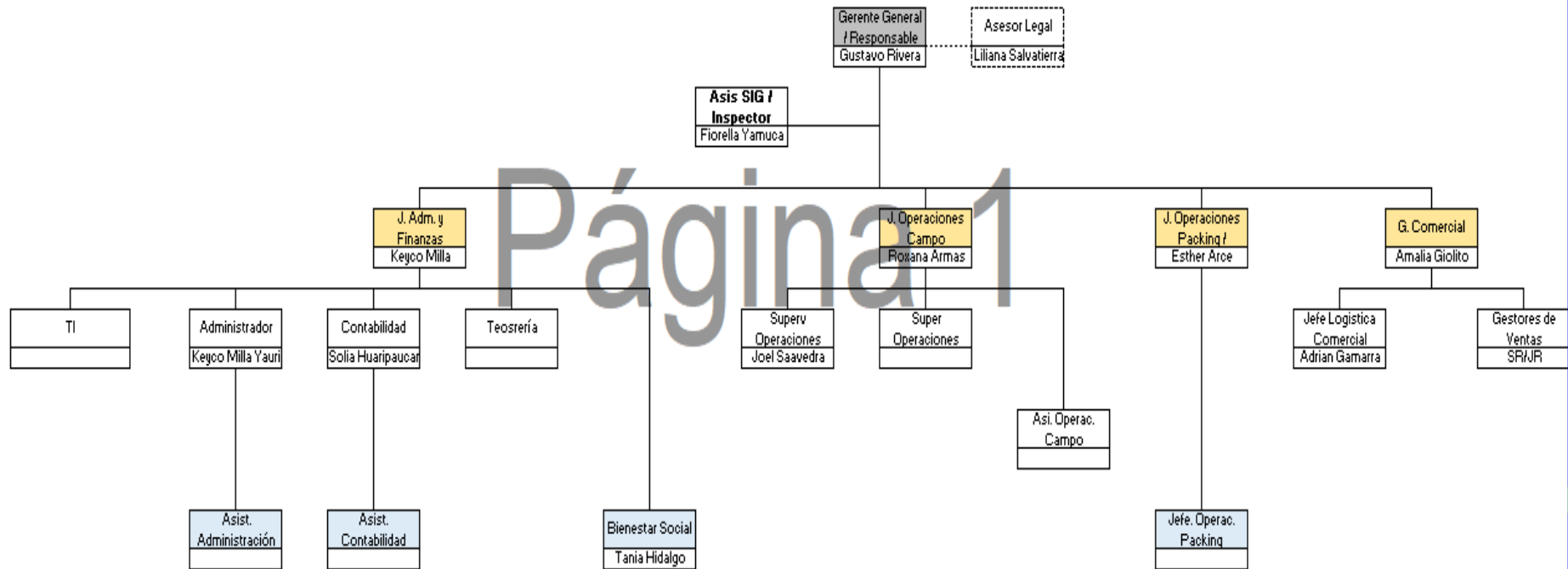
 GENISSE MELISSA CORPUZ HUANCAYO
 INGENIERO INDUSTRIAL
 CIP: 423729

Lista de cotejo o check list

N°	Causas	Si	no	Observación
1	Causas			
2	Stockas en mal estado			
3	Mantenimiento inapropiado			
4	Falta de capacitación			
5	Rotación del personal			
6	Falta de ubicación de las tiendas			
7	Falta de señalización de las tiendas			
8	Espacios insuficientes			
9	Mermas sin control			
10	Falta de aseguramiento de la calidad			
11	Tiempo no estandarizado			
12	Falta de estandarización de proceso			
13	Variación de tiempo de despacho			
14	Stockas en mal estado almacenado			
15	Mantenimiento inapropiado			

Anexo 13. Organigrama de la empresa

ORGANIGRAMA GENERAL NARIHUALA AGRO SAC



Anexo 14. Autorizaciones



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima, 18 de septiembre de 2023
Carta P. 0407-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Sr.
GUSTAVO RIVERA CHICOMA
GERENTE GENERAL
NARIHUALA AGRO SAC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SAAVEDRA PAREDEZ, ANDERS HENDRIK; identificado con DNI N° 70191613 y con código de matrícula N° 7000988986; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Estandarización del Proceso de Despacho de Holantao para incrementar la productividad en la Empresa Narihuala Agro SAC, 2023

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador SAAVEDRA PAREDEZ, ANDERS HENDRIK asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dra. Helga R. Majo Marrúfo
Jefe
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Caraz, 22 de setiembre del 2022

A:

Dra. HELGA R. MAJO MARRUFO

Jefe de la Escuela de Posgrado UCV – Campus Los Olivos

PRESENTE.-


De mi mayor consideración:

Mediante la presente es grato dirigirme a Usted a fin de saludarle muy cordialmente a nombre de la empresa NARIHUALA AGRO S.A.C. y a la vez informar la aceptación respectiva para realizar el desarrollo del siguiente proyecto:

“ESTANDARIZACION DEL PROCESO DE DESPACHO DE HOLANTAO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA NARIHUALA AGRO SAC, 2023”, al estudiante Anders Hendrik Saavedra Paredez, en la cual depositamos nuestra confianza para desarrollar dicho proyecto.

Agradeciendo su atención a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,



Esther R. Arce Almonacid
APODERADO

Caraz, 22 de setiembre del 2022

A:

Dra. HELGA R. MAJO MARRUFO

Jefe de la Escuela de Posgrado UCV – Campus Los Olivos

PRESENTE.-

De mi mayor consideración:

Mediante la presente es grato dirigirme a Usted a fin de saludarle muy cordialmente a nombre de la empresa NARIHUALA AGRO S.A.C. y a la vez informar la aceptación respectiva para realizar el desarrollo del siguiente proyecto:

“ESTANDARIZACION DEL PROCESO DE DESPACHO DE HOLANTAO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA NARIHUALA AGRO SAC, 2023”, al estudiante Anders Hendrik Saavedra Paredez, en la cual depositamos nuestra confianza para desarrollar dicho proyecto.

Agradeciendo su atención a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,



L. Gustavo Rivera Chicoma

Gerente general