



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión por procesos en el área del almacén de la empresa
Pacific Natural Foods, Santa-2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Ramírez Mendieta, Pierina Karelia (ORCID: [0000-0003-1162-8373](https://orcid.org/0000-0003-1162-8373)).

Tirado López, Jair Miguel (ORCID: [0000-0002-8341-4692](https://orcid.org/0000-0002-8341-4692)).

ASESOR:

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (ORCID: [0000-0001-6290-4484](https://orcid.org/0000-0001-6290-4484)).

LINEA DE INVESTIGACION

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi madre y padre por haberme apoyado en todo momento de la vida y brindarme los valores necesarios para ser una gran persona y un buen profesional.

Tirado López, Jair
Miguel

En primer lugar, a Dios por bendecirme todos los días, por iluminar mi camino y permitirme llegar hasta esta etapa de mi vida, logrando tener buenas experiencias y brindándome bienestar dentro de la universidad. A mis padres por apoyarme en todo momento dándome fortaleza y fuerza a seguir adelante, aconsejándome y brindándome su mutuo amor.

Ramírez Mendieta, Pierina
Karelia

Agradecimiento

Agradecer a mi familia, docentes de toda la carrera de administración por haberme brindado sus conocimientos y formarme para ser un buen profesional.

Tirado López, Jair Miguel

Agradecer primero a Dios por guiarnos en todo momento. a mis padres por la confianza que en mi depositan, a la Universidad Cesar Vallejo por contribuir una formación sólida en nuestra carrera profesional.

Ramirez Mendieta, Pierina Karelia

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos:	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	39
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Distribución del proceso de Gestión de Almacenes según atapas, tareas, personal y tiempos.</i>	17
Tabla 2. <i>Descripción del flujo de la gestión por procesos del almacén de la empresa.</i>	19
Tabla 3. <i>Distribución de la información según tareas, personal y porcentaje de tiempo que ocupan en el proceso.</i>	20
Tabla 4. <i>Distribución de la información según los costos en los que incurre el área de almacén.</i>	21
Tabla 5. <i>Distribución de la información según la asignación de costos por cada sección del área de almacén.</i>	22
Tabla 6. <i>Distribución de la información que describe la fase de recepción en el almacén de la empresa.</i>	23
Tabla 7. <i>Distribución de la información según el costo asignado del área de recepción, control e inspección de la empresa.</i>	24
Tabla 8. <i>Distribución de la información que describe la fase de almacenamiento en el almacén de la empresa.</i>	25
Tabla 9. <i>Distribución de la información según el costo asignado del área de almacenamiento de la empresa.</i>	26
Tabla 10. <i>Distribución de la información que describe la fase de preparación de pedidos en el almacén de la empresa.</i>	27
Tabla 11. <i>Distribución de la información según el costo asignado el proceso de preparación de pedidos de la empresa</i>	28
Tabla 12. <i>Distribución de la información que describe la fase de embalaje y despacho en el almacén de la empresa.</i>	29
Tabla 13. <i>Distribución de la información según el costo asignado el proceso de embalaje y despachos de la empresa.</i>	30

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Distribución de las tareas de la fase uno del proceso</i>	23
Figura 2. <i>Distribución de Porcentaje de tiempo por tarea de almacenamiento...</i>	25
Figura 3. <i>Distribución del tiempo en el proceso de preparación de pedidos.</i>	27
Figura 4. <i>Distribución del tiempo en el proceso de embalaje y despachos.</i>	29

Resumen

El presente trabajo tuvo como propósito principal describir la gestión por procesos del área del almacén de la empresa Panafoods, Chimbote, 2021.

La investigación fue de enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, con un tipo de estudio no experimental trasversal, diseño descriptivo y una muestra de 4 procesos y 1 encargado del área del almacén. Se utilizó instrumentos de recolección de datos validados por expertos, se utilizó como instrumento guía de análisis documental y entrevista.

Llegando a la conclusión que el proceso de gestión de almacenes de la empresa Pacific Natural Foods, cuenta con cuatro procesos que son: Recepción, control e inspección de mercaderías con un tiempo promedio por tarea de siete minutos y un costo de S/. 3.559.91 soles; el segundo es Almacenamiento tiene un tiempo promedio por tarea de cinco minutos y un costo de S/. 2,542.82 soles, Preparación de pedidos tiene un tiempo promedio por tarea de cuatro minutos y un costo de S/.

2,034.27 soles; y Embalaje y despachos tiene un tiempo promedio por tarea de tres minutos y medio, y un costo de S/. 1,780.00 soles.

Palabras clave: Gestión por procesos, recepción, almacenamiento, preparación, despacho.

Abstract

The main purpose of this work was to describe the process management of the warehouse area of the Panafoods company, Chimbote, 2021.

The research was of a mixed quantitative and qualitative approach, with a type of non-experimental cross-sectional study, descriptive design and a sample of 4 processes and 8 in charge of the warehouse area. Data collection instruments validated by experts were used, it was used as a guide instrument for documentary analysis and interview.

Reaching the conclusion that the warehouse management process of the Pacific Natural Foods company has four processes that are: Reception, control and inspection of merchandise with an average time of seven minutes per task and a cost of S / . 3,559.91 soles; the second is Storage has an average time per task of five minutes and a cost of S / . 2,542.82 soles, Order preparation has an average time per task of four minutes and a cost of S / . 2,034.27 soles; and Packaging and dispatches has an average time per task of three and a half minutes, and a cost of S / . 1,780.00 soles.

Keywords: Process management, reception, storage, preparation, dispatch

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, los consumidores son cada vez son más exigentes en relación a la compra o adquisición de un bien, producto o servicio de acuerdo a sus necesidades; “por ello en la actualidad en el mundo resulta de gran importancia que las empresas garanticen la consecución de la calidad de los procesos de elaboración o diseño de sus productos y servicios, lo que supone una mejora en todos los procesos de la organización, incluyendo el área logística o de almacenaje, ya que esta tiene contacto directo con el cliente (Carot et al.,2021).

A nivel internacional se puede observar que muchas empresas están pasando por problemas en su gestión del proceso de logístico, lo cual incluye el almacenaje, en este sentido se encontró que una empresa internacional Mae Thongsuk Radish Businestenia tuvo problemas en su proceso de almacenamiento ya que este no es sistemático, por lo que no hay un orden, tampoco existe la categorización de los productos lo que conlleva una demora a la hora de atender, y los empleados tienen una comunicación poco clara, lo que genera retrasos y confusiones.(Sreekeaw, Sukpanya, & Khaengkhan, 2019). Esto refleja que, en toda organización productiva, el departamento o área de control de calidad y procesos es indispensable, ya que tiene como función primordial supervisar y garantizar que el producto ofertado sea de la más alta calidad en comparación a los productos de los competidores existentes en el mercado local, nacional e internacional, esto se lleva mediante procesos de producción óptimos (Huerta y Sandoval, 2018).

Asimismo, es importante tener en cuenta que la gestión del proceso puede tener un impacto significativo en la economía de la empresa, esto le ocurrió a una empresa en Tailandia donde debido a una mala gestión del proceso logístico se retrasaron los envíos de los pedidos, ocasionando una multa de 1.5 millones de dólares; por otro lado, también se crearon excedente de productos lo que generó un costo de inventario de 1 millón de dólares (Lawrence & Wayuparb, 2018). Por esta razón la gestión por proceso es manejada como herramienta que ayuda a la mejora continua de la elaboración y comercialización de un producto, asimismo genera valor para la

satisfacción de las necesidades de los clientes y permite identificar, clasificar y priorizar los procesos estratégicos (Trucios, 2018).

En el Perú las empresas deben ofertar productos de calidad para que puedan competir en estos mercados internacionales, pero en la realidad para muchas empresas les es difícil mejorar la gestión de procesos logísticos y almacenamiento, este es el caso de una empresa peruana en donde se encontró que los costos por una mala gestión de procesos generaron sobrecostos de S/. 53, 811.62 soles; lo que todavía demuestra que algunas empresas peruanas están muy lejos de estar al nivel de las compañías transnacionales con respecto a nivel de productividad, esto se debe a que no se está empleando una adecuada gestión por procesos. Casos claros son las maquinarias obsoletas que utilizan las azucareras que son importadas de otros países asiáticos, los cuales generan cuellos de botella (Santos, 2019).

En las empresas peruanas, la implementación de la gestión por procesos para optimizar los índices de eficiencia y eficacia dentro de una empresa industrial permite modificar el rutinario esquema de una organización básica a cambiar por una organización basada en gestionar sus procesos, de tal manera que se logre obtener resultados positivos, dando un mayor valor agregado para sus clientes y se contribuye a alcanzar los objetivos propuestos en los planes estratégicos de empresas del sector industrial (Bravo, 2019). Esto quiere decir que al aumentar la calidad en la gestión de procesos de producción genera ventajas a la entidad como una menor pérdida, menos repeticiones, disminución de rechazos, las reclamaciones y por consecuente las devoluciones, lo que en general reducirá los costes y se verá focalizado en un incremento de la productividad.

A nivel local en la provincia del Santa, la empresa Pacific Natural Foods es una empresa dedicada al rubro industrial especializada en la elaboración de conservas de pescado, ubicada en Pasaje Virgen de Guadalupe s/n en el distrito del Santa; la empresa conservera cuenta con dos líneas de producción, línea de crudo y cocido, en las cuales sus productos cuentan con diferentes presentaciones de grated de

jurel, caballa, machete y anchoveta en agua y sal, también graded de caballa, machete, jurel y anchoveta en aceite vegetal, así mismo producen filete de caballa y atún en aceite vegetal, también filete de caballa y atún en agua y sal. En la empresa se ha observado que existen problemas para cumplir con los plazos de entrega de productos a sus clientes y más que eso es los problemas del almacenaje, donde en sus instalaciones muestra en la actualidad con un almacén principal de 120 metros cuadrados que tiene operaciones limitadas pues los productos existentes no tienen un orden de almacenamiento además no se tiene un control interno actualizado, por lo que al momento de recepcionar nuevos productos no se tiene el espacio requerido para almacenarlos, lo que llevó a plantearse el siguiente problema de investigación: ¿Cómo es la gestión por procesos del área de almacén de la empresa Pacific Natural Foods Santa-2021?.

La presente investigación se justificó por su valor teórico, puesto que, al estudiar la gestión de procesos, sirvió de aporte como conocimiento base para futuras investigaciones relacionadas a la gestión de procesos en empresas. A la vez fue conveniente ya que, al estudiar el tema de procesos, se descubrió las deficiencias en su gestión por procesos, de tal manera que sirvieron de apoyo al momento de tomar acciones estratégicas que resolvieron y mejoraron su sistema por procesos de la organización, y tengan una mejor producción de llegada al cliente.

En lo social esta investigación ofreció un aporte beneficioso a la alta gerencia de la empresa, ya que pudieron implementar nuevas estrategias de mejora en la calidad de procesos que serán aplicados también en los trabajadores y así incrementar el rendimiento mediante el uso de la tecnología y el manejo eficiente de todos los recursos. Finalmente, la investigación presenta implicancias prácticas, debido a que se adaptó un instrumento para que las empresas midan y evalúen el nivel de calidad de procesos e identifiquen sus puntos más deficientes, para lo cual los resultados de esta investigación les sirva para una mejora continua en su calidad de procesos. El objetivo general fue: describir el proceso de gestión del área de almacén en la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021. Sus objetivos específicos fueron,

describir cómo es la recepción en el área de almacén en la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021. Describir cómo es el almacenamiento en el área de almacén en la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021. Describir cómo es la preparación de los pedidos en el área de almacén en la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021. Describir cómo es el embalaje y despacho en el área de almacén en la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se mencionan algunas investigaciones a nivel internacional que presentan relación con la variable en estudio, Comas et al. (2019), en su artículo se planteó como objetivo general mejorar los procesos mediante un orden establecido y un procedimiento eficaz, se tuvo una muestra de 40 empresas manufactureras de alimentos (mayormente conserveras), Se concluyó en esta investigación, que los procesos realizados por las empresas conserveras no son los adecuados, debido a que se pasan de lo previsto en los costos, implicando siempre más cantidad económica que la debida, mostrándose que el 30% de los procesos cuestan mucho más, debido a la falta de capacitación del personal, cometiendo muchos errores y haciendo de los procesos más costosos.

Olvera (2019), plantea como objetivo general de su tesis de grado, describir la gestión de procesos dentro de empresas del sector conservero. El tipo de estudio fue descriptivo y nivel cuantitativo. La muestra fue 15 empresas del sector. Se hizo uso del cuestionario para la recolectar datos. Llegando a la conclusión que el 50% de las empresas del sector gestiona adecuadamente sus procesos en la elaboración de productos, pero de esta cantidad más del 47% no rinde una buena gestión para generar adecuadamente una satisfacción del cliente. Esto se da desde las líneas productivas frente a la capacitación del personal en la eficiencia de los procesos.

Cuesta y Torres (2018), en su tesis, tuvo como objetivo identificar la gestión de procesos dentro de una empresa de producción de envasado de pescado, de tipo descriptiva y diseño estructural, se hizo uso de cuestionarios y fichas para la recolección de datos. Se llegó a la conclusión que: La gestión de los procesos en función de la producción del almacén alcanza un nivel predominante en el medio con 65%, a través de los enfoques numéricos que se pueden observar frente a lo producido con las metas que se establece dentro de la empresa, principalmente el almacenaje de cajas de conservas que no están delimitadas de acuerdo a una distribución adecuada.

Mallar (2018). A través de su artículo científico, manifestó como objetivo evaluar la calidad en gestión de procesos de diversas empresas (entre ellas empresas de alimentos), utilizó como muestra a un total de 56 empresas manufactureras, como instrumento de recolección de datos tanto el cuestionario, como la entrevista y guía de análisis observacional. Donde se llegó a concluir que: el 86% de las empresas evaluadas de manufactureras conserveras no alcanzan un buen proceso de gestión, debido a que priorizan únicamente la producción de elementos como cajas de conservas descuidando muchas veces los ámbitos infraestructurales, ventilación, espacios para el trabajo, y a eso se le suma la falta de gestión humana en función de la preparación que se le puede hacer a la persona que labora dentro del puesto de trabajo, dificultando el desarrollo de los proceso en áreas distintas.

Andrade (2017). En su tesis realizó un estudio no experimental, descriptivo y propositivo para proponer un sistema de gestión para la mejora continua de los procesos en la empresa pesquera Centromar S.A. Concluyó que para la mayoría de los trabajadores, en un 65%, la empresa no tiene correctamente definido la gestión de los procesos productivos, así como solo el 48% de los trabajadores se identifica con los procesos productivos de la empresa y solo según el 36% de ellos indicaron que se realiza una evaluación de la calidad de los procesos productivos en esta empresa.

Fedorova et ál., (2016) en su artículo científico, tiene como objetivo evaluar la calidad de la gestión de diversos procesos de empresas de rubro manufacturero de alimentos, donde evaluó a más de 50 empresas, utilizó como instrumentos cuestionario y guía de análisis observacional. Donde llegan a concluir que: La calidad de gestión de procesos alcanza su nivel óptimo en un 34%, seguido por un nivel regular con un 31%, cabe destacar que las empresas no gestionan una predominancia en el nivel alto de la calidad de la gestión de sus procesos porque descuidan el elemento humano que debe de estar mejor manejado en la interacción entre la empresa y los trabajadores.

Algunas investigaciones a nivel nacional que poseen relación con nuestra variable de estudio. Eneque et ál., (2021) en su artículo científico, se planteó como objetivo aplicar la gestión por procesos, para incrementar la productividad de la empresa Comercio, Industria y Servicio GMV E.I.R.L, fue de tipo descriptiva y aplicada, diseño no experimental con un enfoque de tipo cuantitativo. La muestra fue constituida por 21 personas que laboran en la empresa, se hizo uso de la entrevista personal, donde se usó un cuestionario como herramienta para recolectar datos. Concluyendo que el 43,67% de productividad se logra por la mano de obra influyente en procesos como codificado, envasado, y sellado.

Guerrero (2019), en su tesis, tuvo como objetivo describir la gestión por procesos de una empresa pesquera, tuvo como muestra a más de 45 trabajadores administrativos y su evaluación estuvo hecha a través de cuestionarios. Llegó a la siguiente conclusión: que el tiempo de entrega de algunos procesos como los del almacén llegan a estar a tiempo debido a que las estrategias que plantea la empresa son de la satisfacción del cliente frente al tiempo de entrega.

Flores (2019), se planteó como objetivo general en su tesis de grado, determinar las características principales que tiene la gestión de calidad para el proceso que se lleva al momento de seleccionar productos marinos en el sector industrial dedicado a las conservas marinas en el distrito de Tacna en el año 2019, de tipo descriptivo con un nivel cuantitativo. Se tuvo como muestra 10 empresas del sector industrial de conservas y derivados marinos y se basó en la técnica de la entrevista haciendo uso de la encuesta para la recolección de datos. Se llegó a concluir que el nivel de la gestión por procesos alcanza un nivel alto con 65%, debido a los procesos que tiene algunas empresas dentro del rubro.

Panduro (2019), en su tesis planteó la mejora del proceso para la incrementación de la línea de graded de una empresa conservera, tuvo como muestra documentos y al personal, su instrumento utilizado tanto cuestionario como guía de análisis observacional. Llega a la conclusión que es importante tomar como registro de las áreas a mejorar mediante la aplicación del diagrama de operaciones de procesos,

asimismo también se muestra un promedio de productividad a través de la eficiencia de sus procesos de 68,56% de eficiencia, no cumpliendo con lo esperado en algunos procesos debido a la falta de iluminación de también falta de maquinaria en el almacén. Sus costos por procesos son más de lo esperado generando un déficit económico en el área de control. Cabe destacar que los tiempos de entrega de despacho de la empresa conservera si son adecuados.

Alvarado (2018), en su tesis de grado planteó como objetivo evaluar la gestión por procesos de una empresa llamada D'Meylin Sac, empresa conservera, de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal. La población formada por 90 trabajadores y también documentación de ordenes frente a los pedidos de clientes y se hizo uso de la encuesta para recolectar datos. En esta investigación se concluyó que el 45% de los colaboradores responde que la satisfacción del cliente dentro de la empresa está presente en cada acción hecha para la producción de elementos requeridos por el mercado.

Fernández y Ramírez (2017). En su tesis cuyo objetivo fue plantear un plan de mejora basado en una gestión por procesos en la empresa distribuidora A & B, Chiclayo y mediante un diseño de estudio no práctico y básico, se tuvo como muestra a 202 clientes. Se empleó un cuestionario para la recolección de datos. Se concluye que existe un aumento en la producción de 22.18%, la cual está sujeta al sobrante que exista de agua en la realización de limpieza de recipientes.

A continuación, se explican algunas teorías relevantes respecto a la variable gestión de procesos, donde Fernández y Ramírez (2017), citando a Drucker, destacan la importancia de la teoría de los negocios, donde se hace una alusión a que la empresa debe generar un valor agregado para poder diferenciar con las competencias, eso lo puede realizar con el estudio de la gestión de sus procesos y elaboración de sus engranajes que permitan apoyarse a buscar los requerimientos necesarios de los clientes a través de una buena gestión.

Otra teoría administrativa relacionada con esta investigación es la teoría de sistemas donde Calise (2013) que fue desarrollada en el año 1940, desde un punto de vista sistemático que permite ver cómo es las interacciones de todas las partes que tiene un producto a través de sus procesos y que requieren un funcionamiento adecuado para generar algo de calidad. Esta teoría lo que busca es mostrar que cada proceso es una integración que se pueda aplicar en la realidad, surgiendo dentro de la perspectiva de la comprensión de que es complejo y considerable que cada elemento engrane a través de una buena gestión en sus procesos de acuerdo a la necesidad productiva de la empresa. Es por esta razón que Zamora (2017) considera muy importa el hecho de conocer la teoría de los sistemas, debido a que permite que cualquier empresa comprenda que cada uno de los elementos son importantes para el proceso de la producción y que esto permite generar el alcance de diferentes metas y objetivos de la empresa. Gestionarla de una buena manera es importante generando ganancias. (p.15).

En este sentido la gestión por procesos debe considerarse como un sistema ordenado, donde es muy importante que todos los involucrados tengan un óptimo desempeño, en este sentido tendrá un funcionamiento acorde a los objetivos organizacionales (Aguilera y Morales, 2011), en este sentido Beltrán (2012), indica que la gestión para los procesos involucra una actitud en la gestión de configuración por lo clásico, asegurando de una manera la adaptación de proceso a través de la importancia de satisfacer el cumplimiento de los requerimientos. Respecto al estudio otros autores también indican la importancia de la aplicación de la gestión por procesos ya que esta permite lograr una gestión integral y horizontal que garantice la eficiencia empresarial y el aumento de la agilidad; también generé ventajas competitivas, bajo la premisa de mejora continua (Cruz et ál, 2014), también ayudan a maximizar las inversiones de la empresa (Aguilera y Morales, 2011; Cegarra y Martínez, 2014).

Para entender mejor la gestión por procesos es importante definir al proceso que, esta consiste en una sucesión de ciertas actividades que tienen como fin generar un

valor agregado sobre un producto entrante logrando dar salida a un producto final que logre satisfacer lo que el cliente requiera (Brull, 2007; Pall, 1987).

Respecto a la Gestión por procesos Cándido et ál. (2016), sustentan que es la sistematización que se tiene en una empresa con el fin de añadir valor a un producto mediante el correcto uso de la gestión por procesos, de tal manera que se logre aumentar la satisfacción en los clientes. (Coaguilla, 2017).

Según Appian (2017), la gestión por procesos hace referencia a la centralización que se tiene en la empresa con respecto a los objetivos estratégicos , diseñar e implementar una estructura en los procesos, fijar indicadores que midan la gestión por procesos y que esté alineado a los objetivos de la entidad, dar capacitación y organizar a los de la alta gerencia para obtener una administración eficaz de los procesos, esta definición agrega un dato importante comparándola con otras definiciones pasadas, ya que todo proceso ha de estar fijado a los objetivos de las empresas públicas, aquí se manifiestan los tipos de procesos que son, estratégicos, misionales u operacionales y otros de apoyo, que buscan comprometer a la alta dirección a administrar (Rodríguez y Roure, 2017).

Lo que estaría indicando que para que exista una buena gestión del proceso se tiene que observar cómo está funcionando aquella gestión. Sólo así se tendrá un producto de calidad, por ello Chowdhury, Taguchi y Wu (2004), sugieren que para lograr un producto o servicio de calidad se debe usar un enfoque basado en el diseño del sistema, diseño de parámetros y el diseño de tolerancias todas ellas establecidas para medir la calidad de un producto basándose desde sus etapas iniciales de tal manera que todo sea estandarizado.

Asimismo, es importante entender que la gestión por procesos se ve ligada al alcance de los objetivos que están orientados al cliente, de tal manera que se habla sobre una reingeniería en los procesos y en la evaluación total de la organización. Donde se vea que cada colaborador realice su trabajo de forma adecuada y esté alineado a los objetivos, ello traerá beneficios para la cultura y estructura de la organización (Lizarzaburu, 2016).

Dichos investigadores destacan la relevancia que tiene la gestión por proceso, por esta razón se ha hecho muchas investigaciones sobre su importancia y también para explicar su concepto, por ejemplo, Čech et ál. (2016) definen a la gestión de procesos como un modelo de Administración de las actividades empresariales que permiten agrupar las intenciones de actividades en la base de las necesidades que puede poseer un cliente. En cuanto a Deadrick et ál. (2015) lo definen como un sistema que implica la calidad de actividades que quiere integrar la eficiencia y la eficacia de la mejora de procesos y la llega de resultados. Según Bravo (2019). “La Gestión con base en la visión sistemática apoya el aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar las variables clave tiempo, calidad y costo.” (p. 49). Donde la calidad está enfocada en el transcurso de etapas que tiene un producto ya sea en su etapa inicial, su etapa intermedia o su etapa como producto final, de tal manera que el cliente no forma parte del proceso, debido a que es el fabricante tiene la disposición para proponer la calidad con que su producto será exhibido en el mercado (Pérez, 2012, Huerta et. al., 2018).

Entendido la importancia de la gestión por proceso, así como también su definición es importante entender la gestión por proceso en el área de almacenaje, esta es definida como un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén teniendo en cuenta las características y el volumen de los productos a almacenar y que serán distribuidos al cliente final (Ballou, 2004).

Por otro lado, también es definido como el proceso de garantizar interacciones adecuadas en el proceso de almacenaje y distribución, que presente un flujo de productos e información óptimos que permita la reducción de costos y un aumento en la satisfacción de los clientes (Correa et ál., 2010). Asimismo, Correa et ál, 2010 propone un proceso eficiente en la gestión por proceso de almacenaje este proceso incluye la recepción, control e inspección; el siguiente es el almacenamiento, la tercera etapa es la preparación de pedidos y el cuarto es el embalaje y despacho. La recepción, control e inspección, es la primera etapa del proceso de gestión de

almacenes, esta comienza cuando llega del camión con los productos aquí se descarga y registran los productos recibidos; luego se inspecciona se hace un conteo de la cantidad, así como también de la calidad de los productos, de esta forma se asegura y determina si los productos cumplen o no con las condiciones negociadas; y luego los productos seleccionados son almacenados.

Etapa de almacenamiento, en esta etapa se ubican los productos en las posiciones de almacenamiento, en esta etapa se sugiere categorizar los productos por el método ABC que implica priorizar las posiciones y productos de acuerdo al nivel de rotación, luego se procede a almacenar el producto en el área de reserva o recuperación rápida, y se guardan hasta que sea demandado por el cliente.

La tercera etapa es la preparación de pedidos, en esta etapa se suele preparar y adecuar las ordenes de pedidos para atender las necesidades de los clientes, luego se escogen los productos que serán preparados para los clientes, luego se realiza un diseño sobre cómo será la distribución de los pedidos por toda la zona, este diseño es en función de las características de las órdenes y el cliente.

Finalmente, la cuarta etapa consiste en el embalaje y despacho, en esta etapa del proceso se realiza una breve revisión de los pedidos, luego se empaca los productos, luego se ubican las unidades que llevaran los productos a los clientes y se cargan en el vehículo, finalmente se preparan los documentos de despacho, lo cual incluye facturas, lista chequeo, etiqueta con dirección de entrega y otros, para finalmente distribuirlos.

III. METODOLOGÍA

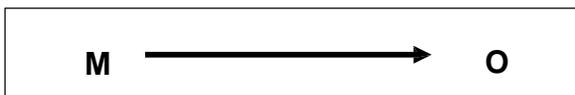
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Es aplicada. “La investigación fue de tipo aplicada; debido a que se tomó en cuenta conocimientos teóricos, además se corroborará la información de diversas plataformas, para describir la calidad de la gestión por procesos.” (Bernal, 2010).

Diseño de investigación: La investigación fue de diseño no experimental, que para Baptista et ál. (2014), es aquella en la que no se manipulará la variable de estudio, se recopilará la información de manera independiente de la variable del proyecto. También fue transversal porque los datos de la investigación se basaron en la recolección de datos en un tiempo determinado, por ende, el objetivo es analizar la variable en su estado real (Corona, 2016).

Nivel de investigación: La investigación fue de nivel descriptiva debido a que es necesario que se precisen las características y perfiles de los fenómenos que se prestan a un análisis (Baptista et ál., 2014).

Esquema:



Donde:

M: Muestra basada para el estudio

O: Información relevante recolectada de la variable gestión de los procesos

Enfoque de Investigación: Mixta, la presente investigación fue de tipo mixta, según, Hernández y Mendoza (2018), definen a lo cuantitativo como algo consecuente y probatorio, es decir que no puedes seguir si no has pasado una etapa ya que es imposible eludir alguna etapa del proceso. El orden del enfoque cualitativo es la descripción realizada a través de enfoques a través de letras.

3.2. Variables y operacionalización

- **Variable:** La variable de investigación es la gestión por procesos en el área de almacén.
- **Definición conceptual:** El proceso de garantizar interacciones adecuadas en el proceso de almacenaje y distribución, que presente un flujo de productos e información óptimos que permita la reducción de costos y un aumento en la satisfacción de los clientes (Correa et ál., 2010).
- **Definición operacional:** La gestión por procesos incluye a las dimensiones de recepción, control e inspección; el siguiente es el almacenamiento, la tercera etapa es la preparación de pedidos y el cuarto es el embalaje y despacho.
- **Indicadores:** Recibimiento, inspección, control, categorización de los productos, preparación de las órdenes de pedido, selección de pedidos, diseño de distribución de pedidos, empaque de pedidos, ubicación de unidades de transporte, preparación de documentos de despacho, distribución, escala de medición
- **Escala de medición:** La escala de medición de la variable gestión por procesos fue nominal y razón.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

- **Población:** Ventura (2017), define que la población es un grupo de componentes que presentan las mismas particularidades en el idéntico tiempo y espacio. La población es 4 semanas de producción sobre el almacenaje de la empresa estudiada, a través de un periodo de 2021, considerando la gestión por procesos.
- **Muestra:** La muestra es definida como la agrupación de elementos de la población específica que representan los atributos requeridos para realizar el estudio (Barboza y Ventura, 2017). En este caso se seleccionaron todos los procesos de

almacenamiento de 4 semanas. La muestra alcanza la evaluación de 4 procesos que se realizan en el área del almacén de la empresa evaluada. Y también para la evaluación de un instrumento

1 trabajador encargado del área logística de la empresa evaluada.

- **Muestro:** Según Cabrera et ál., (2015), el muestreo es un método en la cual se deducen los valores verídicos de una población a través de la muestra obtenida.
- **Unidad de análisis de datos:** La unidad de análisis de datos para la presente investigación es la empresa Panafoods.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Análisis observacional y entrevista, permite obtener información veraz de la gestión por procesos de la empresa (La Red, 2017).

Instrumento: Como instrumento se consideró a la hoja de registro que lo que realiza es un control de información sobre datos que permiten hallar lo buscado por la investigación. También una entrevista escrita a través de 5 preguntas para reforzar descriptivamente la variable estudiada gestión por procesos. Lo que hace referencia al grado en que un instrumento va a medir la variable en estudio, de acuerdo con expertos en el tema (Collazo y Pérez, 2017).

Validez: Se enfocó a una prueba denominada “Juicio de Expertos” mediante el cual se validó el instrumento guía de análisis observacional con la firma de tres expertos dos temáticos y un metodólogo.

Confiabilidad: Asimismo “se refiere al grado en que la aplicación del instrumento es repetida al mismo individuo u objeto se producirá resultados iguales.” (Baptista et al., 2014, p. 200). En este caso debido al uso del instrumento no es necesario la confiabilidad del instrumento ya que es una hoja de evaluación, que brinda la misma empresa a través de su obtención de datos.

3.5. Procedimientos

Para la presente investigación se presentó una solicitud a la escuela de Administración de la universidad César Vallejo, de igual manera fue presentada a la empresa Pacific Natural Foods para el proyecto de investigación, luego se procedió a coordinar con la empresa las fechas y horarios disponibles para la recolección de datos, Cabe destacar que la fuente que recolectó la información será una fuente directa, también conocida como primaria, siguiendo el procedimiento, se verificará la información, y se depurará la información detectando errores o incorrecciones al marcar, luego esta información se procederá a organizar y luego a realizar un análisis estadístico y para finalizar los datos obtenidos de los instrumentos se pasaron a tabular en Excel y después al programa SPSS 25.0 para ver los resultados en tablas.

3.6. Método de análisis de datos:

Análisis Descriptivo: Para Miranda et ál. (2016) manifiesta que el análisis descriptivo es una de las ramas de la estadística que permite comprender la estructura de los datos en donde se puede representar en cuadros o tablas, gráficos o figuras.

En lo que respecta a resultados se utilizó el análisis descriptivo en donde se representó con cuadros de distribución, gráficos y tablas de frecuencia. También emplearemos un análisis de datos mediante el programa SPSS y Excel y así determinar los resultados.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación, se realizó bajo los términos de ética de la universidad cesar vallejo, N°0126-2017, el cual emite la buena conducta de los investigadores y garantizar la honestidad y responsabilidad de los autores, asegurando la información como también la identidad de los participantes ya que se toma en cuenta a una entidad privada, los datos adquiridos tienen el propósito académico por esto las respuestas de los participantes será de manera confidencial, así no se habrá vulneración de los derechos del autor, esta investigación será realizada estrictamente bajo las normas APA séptima edición.

IV. RESULTADOS

Objetivo General: Describir la gestión por procesos del área de almacén de Panafoods Santa 2021.

Tabla 1

Distribución del proceso de Gestión de Almacenes según etapas, tareas, personal y tiempos.

Etapas del Proceso	Tareas en cada Etapa	N° Personal Empleado	N° de tareas	Tiempo Promedio por Tarea
Recepción, control e inspección	Recepción de la orden de producción y guía de envío	2	7	7'
	Elaboración de orden de ingreso al almacén			
	Comparación de la orden de producción con la guía de envío Y Productos			
	Conformidad de la orden de producción, guía de envío y orden de ingreso			
	Registro del ingreso de los productos terminados en el sistema			
	Visto bueno de los documentos sustentarlos del ingreso			
	Envío al almacén de productos			
Almacenamiento	Recepciona copia de la orden de ingreso al almacén y productos	3	6	5'
	Verifica la orden de ingreso con los productos físico tanto en cantidad como en calidad			
	De ser correcto, traslado de productos al almacén para su ubicación según tipo y presentación de productos			
	Registra en el Kardex físico el ingreso y ubicación de los productos terminados			
	Ubica los productos en los estantes del almacén			

	Verificación de los productos almacenados en el sistema de acuerdo a cantidad y calidad			
Preparación de pedidos	Recepción de pedidos de clientes del Dpto de ventas	2	5	4'
	Verifica el pedido de ventas y compara en el sistema con el stock			
	Si existe el stock de productos para la atención			
	Procede a separar los productos según pedido			
	Traslada los productos de los estantes a la mesa de preparación de pedidos			
Embalaje y despacho	Efectúa el conteo de productos y verificación con el pedido	1	6	3'.5"
	Procede a embalar los productos ordenándolos por cajas según pedido			
	Etiqueta las cajas embaladas y elabora la guía de transporte			
	Descarga los productos embalados y atendidos del sistema de almacén			
	Adjunta a la guía la factura de venta de los productos atendidos			
	Finalmente entrega las cajas embaladas con las guías y facturas transporte para entrega.			

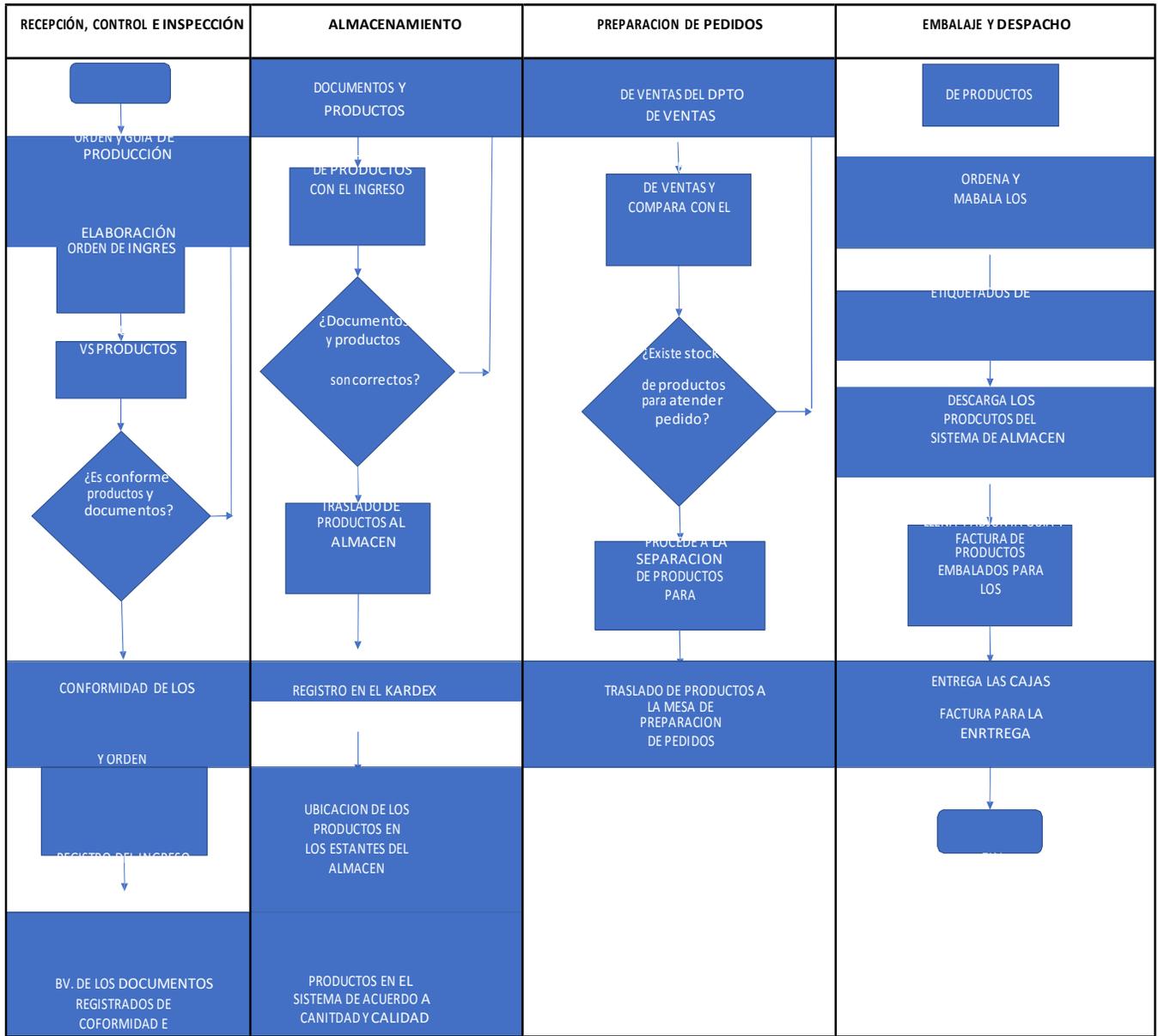
Nota. Entrevista realizada a los colaboradores y jefes.

Interpretación:

La tabla 1, muestra que el proceso de gestión de almacenes de la empresa Pacific Natural Foods, cuenta con cuatro procesos que son: Recepción, control e inspección de mercaderías; Almacenamiento, Preparación de pedidos y Embalaje y despachos, como se puede observar en la tabla existen 24 tareas en todo el proceso y los tiempos por tarea los ocupa la fase 1 de recepción con un tiempo promedio por tarea de 7 minutos considerando que este tiempo es excesivo debido a las tareas que se realizan.

Tabla 2

Descripción del flujo de la gestión por procesos del almacén de la empresa.



Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 2 muestra el flujo de procesos de la gestión de almacén de la empresa, donde se puede observar que existen 22 tareas de actividades y tareas de control, además que todo el proceso se realiza en cuatro (04) fases.

Tabla 3

Distribución de la información según tareas, personal y porcentaje de tiempo que ocupan en el proceso.

Fases del Proceso	N Personal Empleado	N de Tareas	Tiempo Promedio por Tarea	%
Recepción, control e inspección	2	7	7'	35.90
Almacenamiento	3	6	5'	25.64
Preparación de pedidos	2	5	4'	20.51
Embalaje y despachos	1	6	3'.5"	17.95
Total	8	24	19'.5"	100.00

Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 3, muestra que del cien por ciento (100%) de las tareas del proceso un 35.9% corresponden a la primera etapa del proceso que es recepción, control e inspección, un 25.64% corresponde a la fase de Almacenamiento, un 20.51% corresponde a la preparación de pedidos y un 17.95% corresponde a embalaje y despacho. Determinando que la etapa que más consume el tiempo es la recepción No obstante la etapa más complicada es la de preparación de pedidos, que ocupa porcentaje menor que tanto recepción como de almacenamiento. Otro aspecto importante que muestra la tabla es que en todo el proceso de almacén hay solo ocho (8) trabajadores, esto puede verse como eficiente, sin embargo, habría que ver si existen errores, demoras excesivas, reclamos de clientes por falta de atención, etc.

Tabla 4

Distribución de la información según los costos en los que incurre el área de almacén de la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021.

N°	Concepto	Tipo	Número	Costo Unidad	Total, Costos
Mano de Obra					
1	Jefe de Almacén	Indirecto	1	2,500.00	2,500.00
2	Operarios	Directo	7	930.00	6,510.00
Materiales					
1	Cajas de cartón	Directos	400	0.80	320.00
2	Cinta de embalaje	Directos	5	3.00	15.00
3	Plumones	Directos	10	0.30	3.00
4	Papel bon	Directos	1	9.00	9.00
Suministros					
1	Teléfono fijo	Indirecto	1	40.00	40.00
	Teléfonos celulares	Indirecto	1	60.00	60.00
2	Internet	Indirecto	1	120.00	120.00
3	Agua	Indirecto	1	60.00	60.00
4	Energía eléctrica	Indirecto	1	280.00	280.00
Total					9,917.00

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 4 muestra que la valorización del costo que se incurre en el área de almacén de la empresa en estudio, dividido en sus tres componentes como son: mano de obra, materiales y suministros, como se observa el mayor costo lo tiene la mano de obra siendo el segundo lugar para los suministros y en tercer lugar los materiales, dado que un área de almacenamiento de productos terminados, no existe costos de materia prima, pues corresponden al área de producción. El cálculo de estos costos se ha efectuado considerado en razón a la información otorgada por los colaboradores del área de almacén, así como de administración.

Tabla 5

Distribución de la información según la asignación de costos por cada sección del área de almacén.

Fases del Proceso	Índice de Asignación	Índice %	Factor de Asignación	Costo Asignado
Recepción control e inspección	7	35.90	0.35897	3,559.91
Almacenamiento	5	25.65	0.25641	2,542.82
Preparación de pedidos	4	20.51	0.20513	2,034.27
Embalaje y despachos	3.5	17.95	0.17949	1,780.00
Totales	19.5	100	1.00000	9,917.00

Nota: Elaboración propia.

Interpretación

:

La tabla 5 muestra la asignación de los costos a las secciones del área de almacén, habiéndose asignado mediante el método de asignación proporcional en razón al tiempo promedio empleado en las tareas que realizan, así se ha calculado el tiempo que cada tarea consume para ser realizada, ejemplo la sección de recepción control e inspección emplea entre todas sus actividades o tareas un promedio de 7 minutos, ese valor se traduce en tiempos porcentuales en función al total de las tareas realizadas, es decir esta fase o sección del área de almacén constituye el 35.89% del total del tiempo empleado para realizar todas las tareas, ese porcentaje, se ha traducido a un indicador en tanto x uno hasta cinco dígitos que es el valor de 0.35897, este valor se ha multiplicado por el costo total del área y nos arroja el valor del costo asignado por mes de S/3,559.91. De igual forma se ha procedido para las demás fases o secciones del área.

Objetivo específico

Objetivo específico 1: Describir la recepción en el área de almacén en la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021.

Tabla 6

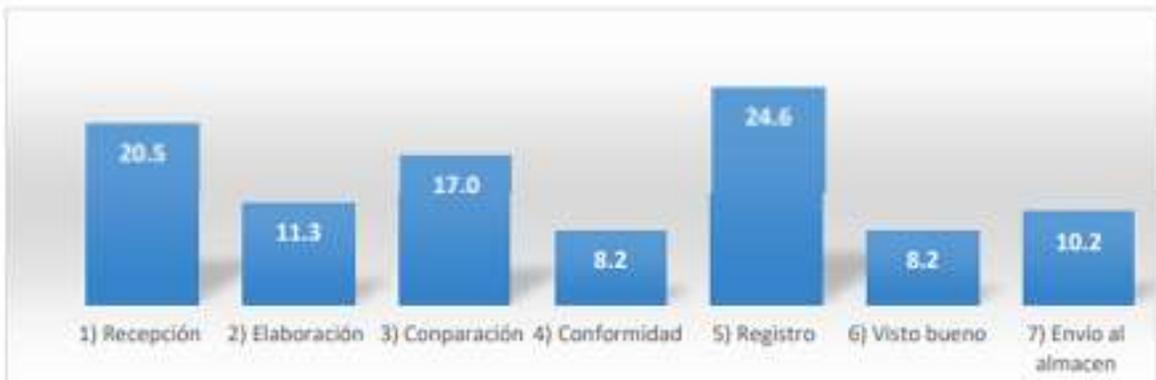
Distribución de la información que describe la fase de recepción en el almacén de la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021.

Fase	Tareas	Tiempo	%
Recepción, control e inspección	1) Recepción de la orden de producción y guía de envió	10.0	20.5
	2) Elaboración de orden de ingreso al almacén	5.5	11.3
	3) Comparación de la orden de producción con la guía de envió Y Productos	8.3	17.0
	4) Conformidad de la orden de producción, guía de envió y orden de ingreso	4.0	8.2
	5) Registro del ingreso de los productos terminados en el sistema	12.0	24.6
	6) Visto bueno de los documentos sustentatorios del ingreso	4.00	8.2
	7) Envío al almacén de productos	5.00	10.2
Total		48.8	100.0

Nota: Elaboración propia.

Figura 1

Distribución de las tareas de la fase uno del proceso



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 6 muestra que el mayor porcentaje de tiempo en la fase de recepción lo tiene la parte de registro con un 24.6%, mientras que la Recepción propiamente dicha tiene un 20.5%, seguido por comparación de ordenes con los productos con un 17%, por otro lado, esta elaboración de ordenes con un 11.3%, y le sigue envió al almacén con 10.2% y finalmente con 8.2% están conformidad y visto bueno respectivamente. Como se puede observar aparentemente y según la observación hay tareas muy simples y este ocupado tiempo muy amplios, así como hay tareas muy complejas y están ocupando tiempos promedios menores, lo que indica que se debe hacer un reajuste en los tiempos y tareas realizadas.

Tabla 7

Distribución de la información según el costo asignado del área de recepción, control e inspección de la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021.

Fase	Tareas	Factor	Costo Asignado
Recepción, control e inspección	Recepción	0.2049	729.49
	Elaboración	0.1127	401.22
	Comparación	0.1701	605.48
	Conformidad	0.0820	291.80
	Registro	0.2459	875.38
	Visto bueno	0.082	291.81
	Envío al almacén	0.1025	364.74
Total		1.0000	3,559.91

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 7, se muestra que la fase o sección de recepción, control e inspección del área de almacén, consta de siete tareas con un costo total de S/. 3,559.91 soles por mes, correspondiendo, los mayores costos en los que incurren las tareas de registro de productos en el sistema de acuerdo al volumen y tipos de productos (presentaciones) que llegan del área de producción, seguido por la tarea de recepción y comparación o verificación de las guías con el volumen de productos

decepcionados. Aquí se ha podido observar que esta sección por determinados momentos, no tiene trabajo que realizar y en momentos en que llegan ingresos se saturan un poco, eso indica que es necesario una distribución más apropiada para la realización de tareas, para lo cual se requiere un estudio de tiempos y movimientos a fin de mejorar el rendimiento y disminuir el tiempo empleado y disponible.

Objetivo específico 2: Describir cómo es el almacenamiento en el área de almacén en la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021.

Tabla 8

Distribución de la información que describe la fase de almacenamiento en el almacén de la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021.

Fase	Tareas	Tiempo	%
Almacenamiento	Recepciona e ingresa a almacén	3	10.00
	Verifica la orden de ingreso	1	3.33
	Traslado de productos	3	10.00
	Registra en el Kardex físico	5	16.67
	Ubica los productos en los estantes	15	50.00
	Verificación de los productos	3	10.00
TOTAL		30	100

Nota: Elaboración propia

Figura 2

Distribución de Porcentaje de tiempo por tarea de almacenamiento



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 8, muestra el tiempo que pasa el empleado por cada tarea que se realiza

en la fase o sección de almacenamiento dentro del área de almacén en la empresa en estudio, se puede observar que la tarea o actividad que mayor tiempo emplea con un 50% del tiempo total, es la de ubicar los productos en los estantes lo que significa el almacenamiento propiamente dicho, seguido por las tareas de registro en el Kardex que emplea un 16.67% y las tareas de recepción e ingreso a almacén y traslado de productos con un 10% del total del tiempo empleado. Es coherente que la colocación de productos en los estantes nos lleva buen tiempo, sin embargo, se ha podido observar que, al no existir una gran variedad de presentaciones, y exagerados niveles de productos, esta tarea puede mejorar su tiempo y en consecuencia reducir también su costo.

Tabla 9

Distribución de la información según el costo asignado del área de almacenamiento de la empresa Pacific Natural Foods Santa2021.

Fase	Tareas	Factor	Costo Asignado
Almacenamiento	Recepciona e ingresa a almacén	0.100	254.28
	Verifica la orden de ingreso	0.033	84.68
	Traslado de productos	0.100	254.28
			423.81
			1,271.41
			<u>254.28</u>
	Registra en el Kardex físico	0.167	<u>254.28</u>
	<u>Ubica los productos en los estantes</u>	0.500	<u>2.542.74</u>

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla muestra que la fase o proceso de almacenamiento cuenta con seis (06) tareas de las cuales la que consume mayor tiempo y costos es la de ubicación de los productos en los estantes con un valor de S/. 1,271.41 soles de costo, seguido por la tarea de registro en el Kardex físico con S/.423.81 soles, mientras que las tareas de recepción, traslado, y verificación tiene un costo de S/. 254.28 soles respectivamente y la verificación de la orden de ingreso tiene un costo de S/.84.68 soles. Como se observa la ubicación es la tarea de mayor costo, aunque en la observación directa se pudo ver que no hay muchos productos y diversificación de

los mismos por lo que se considera un poco alto el costo, pudiendo mejorar si se reordena el trabajo por ubicación de estante y productos, pues el mayor tiempo que se pierde en esta tarea es la de buscar las ubicaciones en algunos momentos esta cifra puede cambiar.

Objetivo específico 3: Describir cómo es la preparación de los pedidos en el área de almacén en la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021.

Tabla 10

Distribución de la información que describe la fase de preparación de pedidos en el almacén de la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021.

Fase	Tareas	Tiempo	%
Preparación de pedidos	Recepciona pedidos	1	4.55
	Verifica pedido y compara en sistema	5	22.73
	Separa	8	36.36
	Registra en el Kardex físico	1	4.55
	Traslado de productos a mesa de trabajo	7	31.82
TOTAL		22	100.00

Nota: Elaboración propia

Figura 3

Distribución del tiempo en el proceso de preparación de pedidos



Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 10, muestra que en el proceso de preparación de pedidos que la tarea que mayor tiempo emplea es la separación de productos según pedidos, pues demanda el 36.36% del tiempo total disponible en este proceso, mientras que la tarea de

traslado de productos a mesa de trabajo de pedidos consume el 31.82% del tiempo total, seguido de la tarea de verificación de pedidos y comparación en el sistema para observar stock disponible con un 22.73% del tiempo total, mientras que recepción de pedidos y registro en el Kardex físico es de 4.55% respectivamente. Como se observa este proceso tiene algunas tareas que son muy tediosas y por tanto demandan más tiempo sin embargo se puede hacer un reordenamiento para mejora los tiempos empleados y finalmente también reducir los costos.

Tabla 11

Distribución de la información según el costo asignado el proceso de preparación de pedidos de la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021.

Fase	Tareas	Factor	Costo Asignado
Preparación de pedidos	Recepciona pedidos	0.0454545	92.47
	Verifica pedido y comparar en sistema	0.2272727	462.34
	Separación de productos según pedido	0.3636364	739.74
	Registra en el Kardex físico	0.0454545	92.47
	Traslado de productos a mesa de trabajo	0.3181818	647.27
Total		1.000000	2,034.27

Nota.: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 11, muestra que, en el proceso de preparación de pedidos de almacén, los costos se distribuyen como el de mayor costo la tarea de separación de productos con un costo de S/.739.74; seguido de la tarea de traslado de productos a mesa de trabajo con S/. 647.27 soles, la tarea que tiene el siguiente costo más alto es el de verificar pedidos y comparar en el sistema con S/. 462.34 soles. Y las tareas de recepción de pedidos y registro en el Kardex físico tienen los menores costos con S/. 92.47 respectivamente.

Objetivo específico 4: Describir embalaje y despacho en el almacén de la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021.

Tabla 12

Distribución de la información que describe la fase de embalaje y despacho en el almacén de la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021.

Fase	Tareas	Tiempo	%
Embalaje y despacho	Efectúa el conteo de productos	3	13.64
	Procede a embalar los productos	5	22.73
	Etiqueta las cajas embaladas	2	9.09
	Descarga productos en el sistema	8	36.36
	Adjunta guía y factura de venta	1	4.55
	Entrega cajas, guías y facturas	3	13.64
Total		22	100.00

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Distribución del tiempo en el proceso de embalaje y despachos.



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 12, muestra que del total del tiempo disponible para realizar las tareas en el proceso de embalaje y despacho el mayor tiempo lo ocupa la tarea de descargar productos en el sistema con 36.36% del total, seguido por las tareas de conteo y entrega que ocupan un 13.64% respectivamente, un mayor tiempo le corresponde la tarea de embalaje de productos con 22.73% del tiempo total, luego está el etiquetado de las cajas con 9.09% del tiempo disponible y finalmente está la tarea de adjuntar guía y factura para el despacho con un 4.55% del tiempo total. En este proceso también se ha podido observar que hay tiempo suficiente y existen tiempos muertos u ociosos, que podrían aprovecharse para mejora las tareas y la reducción de tiempo y de costos.

Tabla 13

Distribución de la información según el costo asignado el proceso de embalaje y despachos de la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021.

Fase	Tareas	Factor	Costo Asignado
Embalaje y despacho	Efectúa el conteo de productos	0.13636364	242.73
	Procede a embalar los productos	0.22727273	404.55
	Etiqueta las cajas embaladas	0.09090909	161.82
	Descarga productos en el sistema	0.363636363	647.27
	Adjunta guía y factura de venta	0.04545454	80.91
	Entrega cajas, guías y facturas	0.13636364	242.73
Total		1.0000000	1,780.00

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 13, muestra que, en cuanto al proceso de embalaje y despacho, existen tareas cuyos costos varían siendo el de mayor costo la descarga de productos en el sistema con S/.647.27 soles, mientras que la tarea de embalaje de productos según el volumen de productos a enviar su costo es de S/. 404.55, luego se tiene que la entrega de cajas, guías y facturas y el conteo de los productos tienen un costo de S/. 242.73 soles cada uno respectivamente, luego tenemos la tarea de etiquetado de las cajas con un valor de S/.161.82 soles y finalmente esta adjuntar guías y facturas de venta con un costo de S/. 80.91 soles. También en este proceso se ha observado que hay tiempos y costos altos, por ello es importante efectuar una distribución más provechosa de las tareas y un seguimiento para mejor los tiempos y por tanto los costos.

V. DISCUSIÓN

Mejorar los procesos de un sistema integrado dentro de las empresas manufactureras hace que la gestión realizada en dichas organizaciones permita obtener mejores resultados en la búsqueda de sus metas organizacionales. Sin embargo, es menester que muchas de ellas no prioricen proceso y solo se enfoquen en determinadas situaciones que generen para ellos supuestamente una ganancia directa para su crecimiento, entender que cada proceso de la empresa es delimitante para una buena competitividad en el mercado abre un escenario favorable para cualquier empresa de índole manufacturero.

Es por ello que la investigación se centra desde un objetivo general en describir cómo es la gestión por procesos del área del almacén de una empresa manufacturera como lo es Panafoods, donde se muestra en la tabla 1 de la presente investigación los siguientes resultados, el proceso de almacenaje se encarga de recepcionar, almacenar, preparar el pedido y embalar y despachar. Se encontró que todas estas fases el proceso donde mayor tiempo se pasa es la recepción con un tiempo aproximado de 7 minutos por tarea, y costo mensual de S/. 3,559.91 soles el más alto de todo. También describe que los procesos y su gestión dentro de empresa manufactureras no se dan de acuerdo a una constante, si no que su gestión toma importancia solo en épocas donde hay demasiada productividad, dejando de lado muchas veces la formalidad de las gestiones en otras épocas. La gestión por procesos en la empresa Panafoods, en lo que se corresponde al almacén es media, pero no adecuada.

Los resultados mostrados en la presente investigación se pueden ver corroborados de manera completa con los encontrados en Mallar (2018) quien a través de su artículo científico, manifestó que: el 86% de las empresas evaluadas de manufactureras conserveras no alcanzan un buen proceso de gestión, debido a que priorizan únicamente la producción de elementos como cajas de conservas descuidando muchas veces los ámbitos infraestructurales, ventilación, espacios para el trabajo, y a eso se le suma la falta de gestión humana en función de la preparación

que se le puede hacer a la persona que labora dentro del puesto de trabajo, dificultando el desarrollo de los procesos en áreas distintas.

Como aporte conclusivo se puede manifestar que en las empresas manufactureras no se prioriza en algunas ocasiones mucho la intención de mejorar de los procesos, centrándose simplemente en delimitar sus metas y alcanzar una cantidad productiva considerable, dejando de lado algunas ocasiones como llegar a realizarlo. En la empresa Panafoods se presentan procesos un poco desfasados y problemas, como por ejemplo la ventilación e iluminación de las infraestructuras, viéndose de esta manera el temor de los trabajadores en laborar en ambientes no tan adecuados con temor a poder contagiarse debido a la pandemia.

Lo mencionado en líneas arriba se puede ver plasmado en las teorías de Rodríguez y Roure (2017) donde afirma que la gestión por procesos consiste en el propósito de observar a la empresa como un sistema donde se realizan distintas actividades se relacionan de manera eficiente y eficaz.

Continuando con la discusión se menciona el objetivo específico 1 el proceso de recepción, control e inspección del área de almacén de Panafoods, Santa 2021, donde a través de la tabla 6, se observa que la mayor parte del tiempo se pasa en tareas simples como lo es el registro 24.6% del total del proceso y la recepción 20.5% del total del proceso; a su vez el costo es de S/. 875.38 soles y S/. y 729.49 soles respectivamente, lo que demuestra también falta de eficiencia, ya que son tareas sencillas que pueden tardar menos tiempo.

Estos resultados se pueden ver identificados con lo encontrado en la investigación de Cuesta y Torres (2018), en su tesis, llegó a la conclusión que: La gestión de los procesos en función de la producción del almacén alcanza un nivel predominante en el medio hacia bajo con un 65%, a través de los enfoques numéricos que se pueden observar frente a lo producido con las metas que se establece dentro de la empresa, principalmente el almacenaje de cajas de conservas que no están delimitadas de acuerdo a una distribución adecuada.

De ambas comparaciones de las investigaciones se puede llegar a concluir que los procesos en función de la producción de las tareas encomendadas por la empresa no siempre serán completamente eficientes debido a que hay diferentes situaciones que condicionan a no cumplir los objetivos organizacionales de producción planteados, entre estas condiciones dentro de la empresa Panafoods, está la falta de un sistema de inventario que facilite la distribución adecuada del almacén.

A tal sentido se puede reforzar con la teoría dada por Chowdhury, Taguchi y Wu (2014), lograr un producto o servicio de calidad se debe usar un enfoque basado en el diseño del sistema, diseño de parámetros y el diseño de tolerancias todas ellas establecidas para medir la calidad de un producto basándose desde sus etapas iniciales de tal manera que todo sea estandarizado.

En cuanto al siguiente objetivo específico el cual fue describir el proceso e almacenamiento del área del almacén de Panafoods, Santa 2021, donde se puede mostrar que en la tabla 8 y 9, se puede observar que el mayor tiempo de la tarea en este proceso es la ubicación en los estantes con un tiempo promedio de 15 minutos, aunque es coherente que la colocación de productos en los estantes nos lleva buen tiempo, sin embargo, se ha podido observar que, al no existir una gran variedad de presentaciones, y exagerados niveles de productos, esta tarea puede mejorar su tiempo; asimismo el costo es de S/. 1,271.41 soles siendo el mayor costo de las tareas, aunque en la observación directa se pudo ver que no hay muchos productos y diversificación de los mismos por lo que se considera un poco alto el costo, pudiendo mejorar si se reordena el trabajo por ubicación de estante y productos, pues el mayor tiempo que se pierde en esta tarea es la de buscar las ubicaciones en algunos momentos esta cifra puede cambiar.

Estos resultados se pueden ver corroborados en Comas, Hernández, Medina y Nogueira (2019), en su artículo se planteó como objetivo general mejorar los procesos mediante un orden establecido y un procedimiento eficaz, se tuvo una muestra de 40 empresas manufactureras de alimentos (mayormente conserveras), Se concluyó en esta investigación, que los procesos realizados por las empresas

conservas no son los adecuados, debido a que se pasan de lo previsto en los costos, implicando siempre más cantidad económica que la debida, mostrándose que el 30% de los procesos cuestan mucho más, debido a la falta de capacitación del personal, cometiendo muchos errores y haciendo de los procesos más costosos.

Con respecto al tercer objetivo específico que trato en describir la preparación de los pedidos se encontró que el mayor costo lo ocupa la tarea de separación de productos con un costo de S/. 739.47 soles, seguido de la tarea traslado de productos a mesa de trabajo con un costo de S/. 647.27 soles, seguido de verificación de pedido con un costo de S/. 462.34 soles, el registrar el Kardex con un S/. 92.47 soles y recepción de pedidos con un S/. 92.47 soles, ello permite determinar que en la empresa Panafoods, el costo de los procesos no está bien priorizado mostrándose algunos procesos con mayor cantidad de gasto económico para la empresa, esto debido a la falta de capacitación que se tiene del personal y las limitaciones que muestra frente a los recursos que le brinda la empresa, la interacción del personal con los jefes inmediatos es mínima debido a que en el almacén se guardan a veces algunos protocolos establecidos por la pandemia. Lo mencionado se puede afirmar por lo que afirma Bravo (2012) que es difícil priorizar bien los costos del proceso ya que la contabilidad financiera tradicional aporta poca información para realizar un monitoreo aceptable, haciendo necesario establecer sistemas de información ad-hoc con ese objetivo.

Con respecto al cuarto objetivo específico, este fue de describir el embalaje y despacho en el área de almacén, donde según la tabla 13, a través de la hoja de registro manejada por la empresa y que sirve como instrumento para medir el tiempo del proceso en el área del almacén. Se puede observar que, de seis tareas evaluadas, la tarea de descargar productos en el sistema es el que más tiempo tarda con un promedio de 8 minutos, luego le sigue el embalaje de los productos con un tiempo promedio de 5 minutos, viéndose de esta manera que no se cumplen con los tiempos establecidos por la empresa.

Estos resultados se contrastan con los encontrados por Guerrero (2019), en su tesis, tuvo como objetivo describir la gestión por procesos de una empresa pesquera, tuvo como muestra a más de 45 trabajadores administrativos y su evaluación estuvo hecha a través de cuestionarios. Llegó a la siguiente conclusión: que el tiempo de entrega de algunos procesos como los del almacén llegan a estar a tiempo debido a que las estrategias que plantea la empresa son de la satisfacción del cliente frente al tiempo de entrega.

Se ve que en la empresa Panafoods, los plazos de tiempo para los procesos se pasan de lo debido, esto se debe a factores como la no priorización de estrategias y falta de políticas de mantener a sus clientes satisfechos, como también en el descuido del mismo proceso de almacenamiento debido a que no se contabiliza los tiempos que toma seguir protocolos de bioseguridad.

VI. CONCLUSIONES

1. Se describió el proceso de gestión de almacenes de la empresa Pacific Natural Foods, cuenta con cuatro procesos que son: Recepción, control e inspección de mercaderías con un tiempo promedio de por tarea de siete minutos y un costo de S/. 3.559.91 soles; el Almacenamiento tiene un tiempo promedio por tarea de cinco minutos y un costo de S/. 2,542.82 soles, Preparación de pedidos tiene un tiempo promedio por tarea de cuatro minutos y un costo de S/. 2,034.27 soles; y Embalaje y despachos tiene un tiempo promedio por tarea de tres minutos y medio, y un costo de S/. 1,780.00 soles (Ver tabla 3 y 5).
2. Se describió la recepción control e inspección el mayor porcentaje de tiempo en la fase lo tiene la parte de registro con un 24.6% y un costo de S/ 875.38 soles, mientras que la Recepción propiamente dicha tiene un 20.5% y un costo de S/ 729.49 soles, seguido por comparación de ordenes con los productos con un 17% y un costo de S/ 605.48 soles, por otro lado, está elaboración de ordenes con un 11.3% y un costo de S/ 401.22 soles, y le sigue envió al almacén con 10.2% y un costo de S/ 364.74 soles; y finalmente con 8.2% y un costo de S/ 291 soles están conformidad y visto bueno respectivamente (Ver tabla 6 y 7).
3. Se describió la fase del almacenamiento se puede observar que la tarea o actividad que mayor tiempo emplea con un 50% del tiempo total y un costo de S/. 1271.41 soles es la de ubicar los productos en los estantes lo que significa el almacenamiento propiamente dicho, seguido por las tareas de registro en el Kardex que emplea un 16.67% y un costo de S/. 423.81 soles y las tareas de recepción e ingreso a almacén y traslado de productos con un 10% del total del tiempo empleado y un costo de S/. 254.28 soles respectivamente; y la verificación del orden de ingreso un 3.33% y un costo de S/. 84.68 soles (Ver tabla 8 y 9).

4. Se describió el proceso de preparación de pedidos donde la tarea que mayor tiempo emplea es la separación de productos según pedidos, pues demanda el 36.36% del tiempo total disponible y un costo de S/. 739.74 soles en este proceso, mientras que la tarea de traslado de productos a mesa de trabajo de pedidos consume el 31.82% del tiempo total y un costo de S/. 647.27 soles, seguido de la tarea de verificación de pedidos y comparación en el sistema para observar stock disponible con un 22.73% del tiempo total y un costo de S/. 462.34 soles, mientras que recepción de pedidos y registro en el Kardex físico es de 4.55% y un costo de S/. 92.47 soles respectivamente (Ver tabla 10 y 11).

5. Se describió la fase de embalaje y despacho donde la tarea que mayor tiempo es la descargar productos en el sistema con 36.36% y un costo de S/. 647.27 soles del total, seguido está la tarea de embalaje de productos con 22.73% del tiempo y un costo de S/. 404.55 soles del total, luego está las tareas de conteo y entrega que ocupan un 13.64% y un costo de S/. 242.73 soles respectivamente, el etiquetado de las cajas con 9.09% del tiempo disponible y un costo de S/. 161.82 soles; y finalmente está la tarea de adjuntar guía y factura para el despacho con un 4.55% del tiempo y un costo de S/. 80.91 soles del total (Ver tabla 12 y 13).

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente de la empresa Panafoods a:

1. Realizar un control más minucioso y exhaustivo en el área de recepción control e inspección dado que es una de las fases que tiene un tiempo excesivo por tarea, y además conlleva uno de los costos más altos del proceso.
2. Realizar un reajuste de los tiempos y tareas realizadas ya que hay tareas muy complejas y están ocupando tiempo promedios menores, lo que indica que se debe hacer un reajuste en los tiempos y tareas realizadas.
3. Reordena el trabajo por ubicación de estante y productos, pues el mayor tiempo que se pierde en esta tarea es la de buscar las ubicaciones lo conllevaría reducir los tiempos y costos en el proceso de almacenamiento.
4. Realizar un reordenamiento en la tarea de separación de productos según pedidos, en la tarea de traslado de productos a mesa de trabajo de pedidos y en la comparación en el sistema para observar stock disponible, para reducir los costos.
5. Capacitar al personal que se encarga de descargar los productos en el sistema para un mejor manejo y un mayor adiestramiento del sistema a fin de reducir el tiempo de la tarea y llegar con más prontitud a dar el pedido al cliente.

REFERENCIAS

- Aguilar, J., Cadena, P., De la Cruz, F., Rendon, R., Salinas, E. y Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: humiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8 (7), 1603-1617.
- Aguilera, O. y Morales I. (2011). *Guía de buenas prácticas para la gestión por procesos*. (2ª ed.). Junta de Andalucía
- Alvarado, E, J. (2018). *Aplicación de la Gestión por Procesos de Negocio (BPM) y su efecto en el proceso de producción en D' Meylin SAC*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]
- Andrade, P. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa pesquera CENTROMAR S.A.* [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil, Ecuador].
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/18325>
- Appian. G. (2017). *Gestión por procesos en la oficina de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe*. [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú].
<https://www.appian.com/bpm/processmanagement/>.
- Ballou, R. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministros*. Pretince Hall.
- Baptista, P., Fernández, C., Hernández, R., Méndez, S. y Mendoza, C. (2014).
- Barboza, M. y Ventura, J. (2017). El tamaño de la muestra: ¿Cuántos participantes son necesarios en estudios cualitativos? *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 28(3), 1-2.

- Beltrán, Y. (2012). *Guía para una gestión basada en procesos*.
<https://www.oviedo.es/documents/12103/f8e7f4c1-a7ba-4fb5-87d7-c95335c79b22>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Editorial
- Bravo, J. (2019). *Gestión de procesos (Con Responsabilidad Social). Desde la imagen hasta el rediseño*. Editorial Evolución.
- Brull, A. (2007). *Implantar la Gestión de Procesos. Cuadernos de gestión*. (2ª ed.) Diputación de Tarragona. www.brullalabart.com
- Cabrera, N., Caraballo, I., Cordero, J. y Manso, G. (2015). The Statistical Sampling, Tool to Protect the Objectivity and The Internal Auditors' Independence in The Cooperative Companies. *Revista Cooperativismo y Desarrollo*. 1(2), 3-17.
- Calise S. (2013). Tiempo y nuevas tecnologías desde la perspectiva de la teoría de sistemas. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 3(4), 89-111.
- Cándido, C., Coelho, L. y Peixinho, R. (2016). The financial impact of withdrawn ISO 9001 certificate. *International Journal of Operations & Production Management*, 36(1), 200-215.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S1870-5472201800010001900006&lng=en
- Carot, J., Carrión, A. y Jabaloyes, J. (2021). *Introducción a la gestión de la calidad*. Editorial Universidad Politécnica de Valencia.
<http://hdl.handle.net/10251/152213>

- Čech, W., Yao, A. y Wicher, P. (2016). Human Resource Management in Chinese manufacturing companies. *Perspectives in Science*, 7(67), 6-9. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5233986.pdf>
- Cegarra, N. y Martínez, M. (2014). *Gestión por procesos de Negocio*. https://books.google.com.pe/books?id=Y7rxAwAAQBAJ&pg=PT81&dq=corto+plazo+por+procesos&hl=es19&sa=X&ved=0ahUKEwjAra_gxfVAhXB7CYKHTpHDNQQ6AEIRzAF#v=onepage&q=corto%20plazo%20por%20procesos&f=false
- Chowdhury, S., Taguchi, G. y Wu, Y. (2014). *Taguchi's Quality Engineering*. John Wiley & Sons
- Coaguilla, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por procesos y Calidad en la empresa O&C Metal S.A.C.* [Tesis de grado, Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú]. http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALEZ_ANT_MET.pdf
- Collazo, E. y Pérez, O. (2017). Estadística inferencial en la actividad científica de la residencia de Medicina General Integral en Artemisa. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(3), 331-341.
- Comas, R., Hernández, A., Medina, A. y Nogueira, D. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*. 22(2), 328-342. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *MediSur*, 14(1), 81-83. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v14n1/ms16114.pdf>

- Correa, A., Gómez, R., y Cano, J. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información comunicación. *Estudios Gerenciales*, (117), 145-171.
<https://pdf.sciencedirectassets.com/287546/1-s2.0-S0123592310X70164/1-s2.0-S012359231070139X/main.pdf? X-Amz-SecurityToken=IQoJb3JpZ2luX2VjEGkaCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIQD8z0dBI%2FSb5vaa9byvF0ZGnott062X14nEr%2FSFJIRQwAlgafUKv4s5NoqvC%2FLCu9Gal5587KBv7J%2BEnMU>
- Cruz Y., López P. y Ramon C. (2014). Procedimiento para desarrollar soluciones de Gestión de Procesos de Negocio con tecnologías de Oracle. *Ciencias de la Información*, 45 (3)
https://scholar.google.co.ve/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=-8tNkOoAAAAJ&citation_for_view=-8tNkOoAAAAJ:UeHWp8X0CEIC
- Cuesta, F. y Torres, M. (2018). *Diseño e implementación de una aplicación web para la gestión del proceso de producción de camarón de la empresa Henry Holguín (POSEDAM)*, [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador]. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/15720>.
- Deadrick, L., Johnson, R., Lukaszewski, M., y. Stone, D. (2015). The influence of technology on the future of human resource management. *Human Resource Management Review*, 25 (3), 216–231
- Eneque, K., Tello, J. y Vásquez, M. (2021). Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa “Comercio Industria y Servicios GMV E.I.R.L.”. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 1(1), 5-15.
<https://doi.org/10.26495/icti.v7i1.1355>
- Fedorova, S. y Kossukhina, A. y Lashmanova, E. (2016). Human resources management strategy on an innovative company: Competence approach. *Science. Education. Innovation*, 75 (4), 54-56.
<https://ieeexplore.ieee.org/document/7835853>

- Fernández, A., y Ramírez, L. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en Gestión por procesos, para incrementar la Productividad en la empresa Distribuciones A & B*, [Tesis de licenciatura, Universidad señor de Sipán, Chiclayo, Lambayeque, Perú].
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, K. (2017). *Gestión de procesos en el área de ventas y producción de la empresa Tableros Incrementar, Lima 2017*. [Tesis de grado, Universidad Privada Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1236>
- Flores, C. (2019). *Gestión de calidad en el proceso de selección de productos marinos en las mypes del sector industria rubro elaboración de productos y conservas marinas en el distrito de Tacna, 2019*, [Tesis de grado, Universidad Católica Los Angeles Chimbote, Juliaca, Perú].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14282>
- Guerrero, R. (2019). *Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de flota en la empresa Silvestre Perú Sac, Lima, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2014). *Fundamentos de investigación*. McGraw Hill.
<http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v33n3/mgi06317.pdf>
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2631/263153520009>
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377653383009>
<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

- Huerta, M. y Sandoval, A. (2018). Quality systems as strategy for competitive advantage in the food agroindustry. *Agricultura, Sociedad y Desarrollo*, 15(1),19-28.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722018000100019&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- La Red, D. (2017). What are the preferred methods for modeling preferences? - Study of the comparison between pairs versus direct valuation. *Revista Dialnet*. 4(1), 7-20. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6040459.pdf>
- Lawrence, B., y Wayuparb, A. (2018). Risks Posed by Uncertainties in the Supply Chain. *Journal of Supply Chain Management*, 12(2), 10-25.
<https://jscm.au.edu/index.php/jscm/article/view/155/119>
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015.
Universidad & Empresa, 18(30), 33-54.
- Mallar, A. (2018). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Visión de Futuro*. 13, 1-19.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004
Metodología de la Investigación. (6ta ed.). McGraw Hill
- Miranda, M., Rendón, M. y Villasís, M. (2016). Estadística descriptiva. *Alergia*, 63 (4), 397-407. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Olvera, V. (2019). *Propuesta de gestión para el progreso de vinculación entre las IES y las empresas*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México].
<https://repositorio.unam.mx/contenidos/3545950>.

- Pall, G. (1987). *Quality process management. Englewood Clint*. Prentice Hall.
- Panduro, V. (2019). *Propuesta de gestión empresas conserveras*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú].
- Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú].
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4&ved=2ahUKEwjH6MWy457sAhXILkGHW3SBrQQjBAwAXoECAUQCw&usg=AOvVaw3cmJI0meFaY9sKW2ioFYos>
- Pérez, J. (2012). *Gestión por Procesos: Como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Esic Editorial.
- Rodríguez B. y Roure, M. (2017). *La gestión por procesos*. Editorial Folio.
- Santos, C. (2019). Gestión Logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fénix SAC. *Revista Ciencia y tecnología*, 15(3), 97-108.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2526>
- Sreekeaw, A., Sukpanya, P., & Khaengkhan, M. (2019). Analysis and improve the processed radish business warehouse efficiency: a case study of mae tong suk radish. *International Academic Multidisciplines*, 1(1), 1-8.
<http://icbtsproceeding.ssru.ac.th/index.php/ICBTSJAPAN/article/view/299>
- Trucios, K. (2018). *Gestión por procesos en la oficina de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe*, [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37887>
- Ventura, J. (2017). Population or sample? A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21453378014>

Zamora, R. (2017) *La gestión por procesos y su implicancia en la logística*. Editorial Folio.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión por procesos en el área de almacén	El proceso de garantizar interacciones adecuadas en el proceso de almacenaje y distribución, que presente un flujo de productos e información óptimos que permita la reducción de costos y un aumento en la satisfacción de los clientes (Correa, Gómez, & Cano, 2010)	Es entendida como la correcta adecuación y funcionamiento que tiene el área de almacenaje en la etapa de recepción, almacenaje, preparación de pedidos y embalaje y despacho.	Recepción, control e inspección	Recibimiento Inspección Control	Nominal
			Almacenamiento	Categorización de los productos	Nominal
			Preparación de pedidos	Preparación de las ordenes de pedido Selección de pedidos Diseño de distribución de pedidos	Nominal
			Embalaje y despacho	Empaque de pedidos Ubicación de unidades de transporte Preparación de documentos de despacho Distribución	Nominal

Anexo 2: Matriz de consistencia lógica

Problema de investigación	Objetivos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>¿Cómo es la gestión por procesos del área del almacén de la Empresa Pacific Natural Foods Santa-2021?</p>	<p>El objetivo general fue: El objetivo general fue describir el proceso de gestión del área de almacén en la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021.</p> <p>Sus objetivos específicos fueron, describir cómo es la recepción en el área de almacén en la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021. Describir cómo es el almacenamiento en el área de almacén en la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021. Describir cómo es la preparación de los pedidos en el área de almacén en la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021. Describir cómo es el embalaje y despacho en el área de almacén en la empresa Pacific Natural Foods Santa 2021.</p>	<p>Gestión por procesos en el área de almacén</p>	<p>El proceso de garantizar interacciones adecuadas en el proceso de almacenaje y distribución, que presente un flujo de productos e información óptimos que permita la reducción de costos y un aumento en la satisfacción de los clientes (Correa, Gómez, & Cano, 2010)</p>	<p>Es entendida como la correcta adecuación y funcionamiento que tiene el área de almacenaje en la etapa de recepción, almacenaje, preparación de pedidos y embalaje y despacho.</p>	<p>Recepción</p>	<p>Recibimiento Inspección Control</p>	<p>Nominal</p>
					<p>Almacenamiento</p>	<p>Categorización de los productos</p>	
					<p>Preparación de pedidos</p>	<p>Preparación de las ordenes de pedido Selección de pedidos Diseño de distribución de pedidos</p>	
					<p>Embalaje y despacho</p>	<p>Empaque de pedidos Ubicación de unidades de transporte Preparación de documentos de despacho Distribución</p>	

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 2.

Entrevista

Preguntas
<i>¿Cómo se muestra la gestión por procesos del área almacén de Panafoods, Santa, 2021?</i>
<i>¿Cuáles son las partes o indicadores observacionales que a su criterio se deben describir en la gestión por procesos?</i>
<i>¿Cuáles son los problemas (Causas a través de Ishikawa) que se presentan en la gestión por procesos en el área de almacenaje de la empresa?</i>
<i>¿Cuáles son los procesos que se pueden evaluar en el área del almacén?</i>
<i>¿Cuántas oportunidades de mejora se pueden dar para realizar una propuesta en la gestión por procesos?</i>

Anexo 4. Ficha técnica

FICHA TÉCNICA ENTREVISTA SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA EMPRESA PACIFIC NATURAL FOODS

I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. **Técnica:** Entrevista
- 1.2. **Tipo de instrumento:** Ficha de entrevista
- 1.3. **Lugar:** Chimbote
- 1.4. **Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. **Autores:** Ramirez Mendieta, Pierina Karelia
Tirado López, Jair Miguel
- 1.6. **Medición:** Gestión del proceso del almacenaje
- 1.7. **Administración:** Jefe de área logística
- 1.8. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad evaluar la gestión de procesos del área de almacenaje de la empresa Pacific natural Foods.

III.-INSTRUCCIONES:

1. Responder de las preguntas.

IV.-MATERIALES:

Ficha de entrevista

V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según los indicadores de Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

FICHA TÉCNICA GUIA DE ANÁLISIS DE OBSERVACIÓN SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA EMPRESA PACIFIC NATURAL FOODS

I.- DATOS INFORMATIVOS:

1.9. **Técnica:** Análisis de observación

1.10. **Tipo de instrumento:** Guía de análisis de observación

1.11. **Lugar:** Chimbote

1.12. **Forma de aplicación:** Individual

1.13. **Autores:** Ramirez Mendieta, Pierina Karelia

Tirado López, Jair Miguel

1.14. **Medición:** Gestión del proceso del almacenaje

1.15. **Administración:** Cifras numéricas

1.16. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad evaluar la gestión de procesos del área de almacenaje de la empresa Pacific natural Foods.

III.-INSTRUCCIONES:

2. Comparación de cifras a través de un porcentaje.

IV.-MATERIALES:

Guía de análisis observacional

V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según los indicadores Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Anexo 5. Resultados de validación de instrumento.

Matriz de validación

Título de la tesis: Gestión por procesos del área del almacén en la empresa Pacific Natural Foods, Santa-2021.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Validación												Sugerencias
		Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	

	Dimensión Producción para el proceso													
	Indicador Eficiencia													
1	Producción esperada (almacenaje) / Producción real (almacenaje) E (i) = PE / PR			X					X			X		
	Dimensión Costo del proceso													
	Indicador Costo promedio													

2 Tiempo atención del proceso x Costo promedio por proceso (n)

$$CP = TAP \times CP(n)$$

	Dimensión Tiempo del proceso													
	Indicador Razón de tiempo													

3 TAP(i) = Suma de tiempo de atención del proceso / Numero de procesos

$$TAP = \text{Suma } Tp (i) / N$$



Evaluador: Dr. Luis Alberto Calderón Yarlequé

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Guía de observación de la Gestión por Procesos"

OBJETIVO: Describir la gestión de procesos en la empresa Pacific Natural

Foods Santa 2021 DIRIGIDO A: Cifras numéricas

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Luis Alberto Calderón Yarlequé

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Estadística Matemática

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



Evaluador: Dr. Luis Alberto Calderón Yarlequé

Matriz de validación

Título de la tesis: Gestión por procesos del área del almacén en la empresa Pacific Natural Foods, Santa-2021.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
		D	A	D	A	A	D	A	A					
	Dimensión funcionamiento del proceso													
	Indicador Eficiencia													
1	Producción esperada (almacenaje) / Producción real (almacenaje) E (i) = PE / PR			X				X			X			
	Dimensión Costo del proceso													
	Indicador Costo promedio													
2	Tiempo atención del proceso x Costo promedio por proceso (n) CP = TAP x CP(n)			X				X			X			
	Dimensión Tiempo del proceso													
	Indicador Razón de tiempo													
3	TAP(i) = Suma de tiempo de atención del proceso / Numero de procesos TAP = Suma Tp (i) / N			X				X			X			



Evaluador: Mg. Edinson Miguel Chacón Arenas

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Guía de observación de la Gestión por Procesos"

OBJETIVO: Describir la gestión de procesos en la empresa Pacific

Natural Foods Santa 2021 DIRIGIDO A: Cifras numéricas

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Chacón Arenas Edinson Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto X	Muy alto
----------	------	-------	--------	----------



Evaluador: Mg. Edinson Miguel
Chacón Arenas DNI: 2557332

Matriz de validación

Título de la tesis: Gestión por procesos del área del almacén en la empresa Pacific Natural Foods, Santa-2021.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M	D	A	M	D	A	M	D	A		
		D	A	D	A	D	A	A	D	A		
	Dimensión funcionamiento del proceso											
	Indicador Eficiencia											
1	Producción esperada (almacenaje) / Producción real (almacenaje) E (i) = PE / PR			X				X		X		
	Dimensión Costo del proceso											
	Indicador Costo promedio											
2	Tiempo atención del proceso x Costo promedio por proceso (n) CP = TAP x CP(n)			X				X		X		
	Dimensión Tiempo del proceso											
	Indicador Razón de tiempo											
3	TAP(i) = Suma de tiempo de atención del proceso / Numero de procesos TAP = Suma Tp (i) / N			X				X		X		



Mgtr. Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio
DNI 02855165

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Guía de observación de la Gestión por Procesos"

OBJETIVO: Describir la gestión de procesos en la empresa Pacific

Natural Foods Santa 2021 DIRIGIDO A: Cifras numéricas

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto X	Muy alto
----------	------	-------	--------	----------



Mgr. Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio

DNI 02855165

Anexo 6. Autorización de la empresa.

Consentimiento Informado



Saludos cordiales:

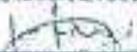
Jair Miguel Tirado López y Pierina Karelia Ramirez Mendieta
Estudiantes de la Universidad César Vallejo – Sede Chimbote

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ustedes, con la finalidad de hacer conocimiento sobre su solicitud presentada el día 25 de Marzo, la cual piden autorización para realizar la investigación para la Tesis "Gestión por procesos en área productiva de la empresa Pacific Natural Foods, Santa 2021". Con el fin de obtener el grado de licenciados en Administración de Empresas, y respecto a ello, brindo el consentimiento de utilizar datos y los recursos necesarios para su investigación.

Aprovecho la oportunidad para expresarles mi consideración y estima personal.

PACIFIC NATURAL FOODS S.A.C.


Ing. Jorge Pedro Ramirez Anaya
GERENTE GENERAL

Domicilio Fiscal: Jr. Manuel Lecca N°270 Lima - Chorrillos
Sede Productiva: Psje. Virgen de Guadalupe s/n Sector San Bartolo
Teléfono: (043)294450 / Celular: 923212627
E-mail: panafoodssec@hotmail.com - DISTRITO DE SANTA ANA - ANCASH

Anexo 7. Reporte de similitud.

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 26-jul-2021 15:21 -05

Identificador: 1582743860

Número de palabras: 10631

Entregado: 3

Gestión por procesos en el área del almacén d... Por JAIR
MIGUEL TIRADO LÓPEZ

Índice de similitud	
9%	
Similitud según fuente	
Internet Sources:	9%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	4%

Anexo 8. Certificado Concytec

Conducta Responsable en Investigación: Vista: Usuario

[Inicio general](#) / [Mis cursos](#) / [CHI](#) / [Administración de calificaciones](#) / [Usuarios](#)

Usuario - PIERINA KARELIA RAMIREZ MENDIETA

[Informe general](#) [Usuario](#)

Item de calificación	Peso calculado	Calificación	Rango	Porcentaje	Retroalimentación	Aporta al total del curso
Conducta Responsable en Investigación						
Evaluación Integral	100.00 %	20.00	0-20	100.00 %		100.00 %
Total del curso	-	20.00	0-20	100.00 %		-

Usuario - JAIR MIGUEL TIRADO LÓPEZ

[Informe general](#) [Usuario](#)

Item de calificación	Peso calculado	Calificación	Rango	Porcentaje	Retroalimentación	Aporta al total del curso
Conducta Responsable en Investigación						
Evaluación Integral	100.00 %	19.00	0-20	95.00 %		95.00 %
Total del curso	-	19.00	0-20	95.00 %		-