



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COSTOS LOGÍSTICOS DE LA EMPRESA ECORE TRADING SAC TRUJILLO, AÑO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniera Empresarial

Autores:

Br. Greysy Soledad Juárez Sandoval

Br. Katia Gianella Chigne Arce

Asesor:

Mg. Ing. Odar Roberto Florián Castillo

Trujillo - Perú

2020



DEDICATORIA

Los autores dedican esta tesis a:

Nuestras familias, por ser la principal fuente de inspiración y motivación para seguir, por su apoyo incondicional mostrado desde el inicio de nuestras vidas.

AGRADECIMIENTO

Los autores agradecen esta tesis a:

A Dios, por ser nuestra principal guía cada día. Por cuidarnos y direccionarnos siempre a lo largo de nuestro camino.

A nuestras familias, por el respaldo entregado hacía nosotras en cada momento.

A nuestro querido asesor, Ing. Odar Florián por su apoyo a lo largo del desarrollo del presente proyecto, por compartir sus conocimientos y sus consejos que significaron una guía para nosotras.

A nuestro coordinador de carrera, Ing. Juan Miguel Deza Castillo, quién nos orientó y aconsejó durante los años que dedicamos a nuestra formación profesional.

A la Universidad Privada del Norte, por acogernos en su casa de estudio y permitirnos desarrollarnos durante los años de nuestra formación.



Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	41
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	44
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	116
REFERENCIAS	122
ANEXOS.....	129



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente – estandarización de procesos	39
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente – costos logísticos	40
Tabla 3. Matriz AMOFHIT	47
Tabla 4 Matriz EFI.....	48
Tabla 5. Leyenda de Calificación	49
Tabla 6 Factores críticos de éxito	51
Tabla 7 Análisis de Perfil Competitivo	52
Tabla 8. Análisis PESTE+C	55
Tabla 9. Matriz EFE.....	56
Tabla 10. Leyenda de la matriz EFE.....	58
Tabla 11. Matriz de priorización de procesos para la empresa Ecore Trading SAC	58
Tabla 12. Pre test Dimensión Proceso de compras	65
Tabla 13 Pre test Dimensión: Proceso de Despacho	67
Tabla 14. Pre test Dimensión: Proceso de Exportación	68
Tabla 15. Costo promedio unitario de pedidos atendidos del mes de Julio y Agosto 2018	70
Tabla 16. Costo de Inventario del mes de Julio y Agosto del 2018.....	71
Tabla 17. Costo Semanal de pedidos atendidos del mes de Julio y Agosto 2018.....	73
Tabla 18. Propuesta de Mejora	74
Tabla 19. Ficha de Procesos de compra de mineral	83
Tabla 20. Ficha de Proceso de Despacho	84
Tabla 21. Ficha de Proceso de Exportación	85
Tabla 22. Clasificación ABC.....	86
Tabla 23. Análisis post – Dimensión Proceso de compras	88
Tabla 24. Análisis post – Dimensión Proceso de Despacho.....	89
Tabla 25. Análisis post – Dimensión Proceso de Exportación	91
Tabla 26. Análisis post – costo promedio unitario de pedidos atendidos.....	93
Tabla 27. Costo de inventario mes de octubre y noviembre 2018 Fuente: Elaboración propia	94
Tabla 28. Costo semanal de Pedidos atendidos en el mes de Octubre y Noviembre	95
Tabla 29. Variación porcentual entre pre-test y post-test.....	97
Tabla 30. Plan de Inversión	114
Tabla 31. Plan de Inversión	114
Tabla 32. Cálculo de VAN y TIR	115
Tabla 33. Indicadores de evaluación de la inversión	115



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Consulta RUC.....	44
Figura 2. Mapa de Procesos.....	46
Figura 3. Fuerzas de Porter.....	53
Figura 4. Proceso de Compras AS IS.....	60
Figura 5: Proceso de Despacho AS IS	61
Figura 6 Proceso de Exportación AS IS.....	62
Figura 7 Resultados de Proceso de Compra Pre - test.....	66
Figura 8 : Resultados de Proceso de Despacho – Pre test	68
Figura 9: Resultados de Proceso de Exportación– Pre test	69
Figura 10 Resultados de Costo promedio unitario de Pedidos Atendidos Pre test	70
Figura 11 Resultados de costo de Inventario Pre test	72
Figura 12: Costo Semanal de Pedidos Atendidos	73
Figura 13: Proceso de Compras TO BE.....	76
Figura 14: Proceso de Despacho TO BE.....	77
Figura 15 Proceso de Exportación TO BE	78
Figura 16: Check List de Evaluación Proveedores Auríferos.....	79
Figura 17. Orden de Despacho	80
Figura 18 Requerimiento de Exportación	81
Figura 19 Check List de Evaluación Documentaria de Exportación	82
Figura 20 Clasificación ABC de acuerdo al Nivel de Ventas.....	87
Figura 21. Análisis post – Dimensión de Proceso de Compras	89
Figura 22. Análisis post – Dimensión Proceso de Despacho	90
Figura 23 Análisis post – Dimensión Proceso de Exportación.....	92
Figura 24 Análisis post – costo de promedio unitario de pedidos atendidos.....	93
Figura 25 Análisis Post Test Dimensión Costo de Inventario	94
Figura 26 Costo Semanal de Pedido Atendido	96
Figura 27 Resumen de procesamiento de datos – Costo Unitario de pedidos atendidos	98
Figura 28 Descriptivos – Costo Unitario de pedidos atendidos.....	98
Figura 29 Pruebas de Normalidad – Costo unitario de pedidos atendidos	99
Figura 30 Estadísticas de muestras emparejadas – Costos unitario de pedidos atendidos	100
Figura 31 Prueba de muestras emparejadas – Costos de entrega.....	100
Figura 32 Resumen de procesamiento de datos – Costo del Inventario.....	101



Figura 33 Descriptivos – Costo del Inventario	101
Figura 34 Pruebas de normalidad – Costo del Inventario	102
Figura 35 Estadísticas de muestras emparejadas – Costo del Inventario	103
Figura 36 Prueba de muestras emparejadas – Costo del Inventario.....	103
Figura 37 Resumen de procesamiento de datos - porcentaje cumplimiento de pago.....	104
Figura 38 Descriptivos - porcentaje cumplimiento de pago.....	104
Figura 39 Pruebas de normalidad	105
Figura 40 Rangos de prueba de Wilcoxon - porcentaje cumplimiento de pago	106
Figura 41 Prueba de Rangos con signo de Wilcoxon - % cumplimiento de pago.....	106
Figura 42. Resumen de procesamiento de datos - porcentaje requerimientos atendidos	107
Figura 43 Descriptivos - porcentaje de requerimientos atendidos.....	108
Figura 44 Pruebas de normalidad - porcentaje de requerimientos atendidos	108
Figura 45. Estadísticas de muestras emparejadas - porcentaje requerimientos atendidos.....	109
Figura 46 Prueba de muestras emparejadas - porcentaje requerimientos atendidos	110
Figura 47 Resumen de procesamiento de datos - porcentaje pedidos atendidos de acuerdo al proceso	111
Figura 48 Descriptivos - porcentaje pedidos atendidos de acuerdo al proceso	111
Figura 49. Pruebas de normalidad - porcentaje pedidos atendidos de acuerdo al proceso.....	111
Figura 50 Rangos - porcentaje pedidos atendidos de acuerdo al proceso	112
Figura 51 Estadísticos de prueba - porcentaje pedidos atendidos de acuerdo al proceso.....	113

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la influencia de la Estandarización de procesos en el desempeño de los costos logísticos de una empresa comercializadora de mineral aurífero. El estudio fue pre experimental de Pre test y Post test, utilizando técnicas como la entrevista y revisión documental; aplicando una de Guía de entrevista al Gerente General. Los resultados de los indicadores estadísticamente significativos son: Costo unitario de pedidos atendidos ($p=0.001<0.05$) se redujo un 11.07%, el costo de inventario ($p=0.000<0.05$) pasó de 50.72% reduciéndose a 46.59%, el porcentaje de cumplimiento de pago ($p= 0.012 < 0.05$) pasó de 93.10% incrementándose a 99.13%. Los indicadores que no mostraron cambios significativos son el porcentaje de requerimientos atendidos ($p=0.101>0.05$) y el porcentaje de pedidos atendidos de acuerdo al proceso ($p=0.066>0.05$) que mantiene sus categorías. Además, se proyecta un VAN de 188,411 soles, el TIR de 126.54%, y un índice B/C 4,30.

Palabras clave: **Estandarización de procesos, costos logísticos, exportación.**

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alarcón, E. N. (2015). *Formalización de procesos para la mejora de la gestión de una pequeña empresa productora de cuyes del distrito de Tuman año 2015*. (tesis de pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/171/TL_Alarcon_Rojas_EslavaNataly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aliaga, W. (2014). *Propuesta de mejora de los procesos en el área de operaciones de una consultora de empresas para el montaje de la escenografía de los programas de alto impacto dictados*. (tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/334430/WilsonAliagaIngIndustrial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ballou, R. (2004) *Logística Administración de la cadena de suministro*. Mexico: Pearson.
- Bowersox, D., Closs, D. & Cooper, M. (2007). *Administración Logística en la cadena de suministros*. México: Mc Graw Hill
- Bravo, J. (2011). *Gestión de Procesos: Desde la mejora hasta el rediseño*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Canales, M. (2006). *Metodologías de la investigación social*. Recuperado de <https://imaginariosyrepresentaciones.files.wordpress.com/2015/08/canales-eron-manuel-metodologias-de-la-investigacion-social.pdf>
- Carreño, A. (2011). *Logística de la A a la Z*. Perú: Fondo Editorial PUCP.

- Castillo, F. A. (2015). *Implementación de un plan financiero en la empresa Distribuidora Deportiva del Norte*. (tesis de pregrado) Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10712/Castillo%20Layza%20Flor%20Arlinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavez, Z. & Quiroz, G. (2017). *"Estandarización de procesos y su impacto en la productividad de la empresa Negociaciones Chavez SAC, año 2017"*. Tesis de grado. Universidad Privada del Norte. Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14117/Chavez%20Chavez%20Zully%20Alexandra%20-%20Quiroz%20Mercado%20Gianluca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz L., Torruco U., Martínez M & Varela M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico investigación en Educación Médica. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733228009>
- Escobar, R.; Guardado, M. & Núñez, L., (2014). Consultoría sobre estandarización de los procesos de producción con establecimiento de un sistema de costos, para la empresa Agroindustrias Buenavista, S.A. de C.V. (tesis de maestría). Universidad de El Salvador. Centroamérica, San Salvador. Recuperado de <https://studylib.es/doc/5787398/%E2%80%9Cestandarizaci%C3%B3ndelosprocesosdeproducci%C3%3n>
- Martín, E. & Cossío, F. J. (febrero de 2011). La Orientación al mercado y el rendimiento empresarial: el caso de la banca comercial española. *Cuadernos de Gestión*, 1. (1), 33-66. Recuperado de https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/6988/CdG_111-112.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Espino, E. (2016). *Implementación de mejora en la gestión compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos*. (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2459/1/2016_Espino_Implementacion_de_mejora_en_la_gestion_compras.pdf
- Fernández, M. L. (2009). *Estandarización de los procesos de producción y su incidencia en la eficiencia de la gestión en la industria del calzado en el Perú*. (tesis doctoral). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/340/fernandez_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Frontado, I. Juarez, A. (2019). *Estandarización de procesos en la gestión del área Logística de la empresa telecomunicaciones y negocios SAC*. Tesis de grado. Universidad Privada del Norte. Perú.
- Gutierrez, A. & Jara, C. (2013). *Propuesta de mejora de la planificación en la cadena de abastecimiento para reducir costos logísticos en una empresa Agroindustrial*. Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/6380/Guti%C3%A9rrez%20Paredes%2C%20Andr%C3%A9%20-%20Jara%20Flores%2C%20Cristian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, C. (2012) "*Estandarización y mejora de los procesos productivos en la empresa estampados color way SAS*" Tesis de grado. Corporación universitaria lasallista. Caldas, Colombia. Recuperado de <http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/714/1/INFORME%20DE%20PRACTICA%20CAROLINA%20GONZALEZ%20ARROYAVE.pdf>



Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta Edición ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

Horngren C., Datar, S. & Foster (2006). *Contabilidad de Costos un enfoque Gerencial*. México: Pearson.

I Cos, J. & De Navascués R. (2001). *Manual de Logística Integral*. Madrid: Diaz Santos.

INACAL (s.f). Inacal y la Estandarización. Obtenido de <http://www.inacal.gob.pe/principal/categoria/inacal-y-estandarizacion>

Ingrande, T. (2017). Kailean Consultores. Recuperado de <http://kailean.es/estandarizar-trabajar-de-forma-organizada-y-controlada/>

López, L. C. (noviembre de 2007). La Estandarización de los Procesos de Atención. Revista de actualizaciones de procesos en atención. *Actualizaciones en Enfermería*, 10. (4), 29-33. Recuperado de <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/nuestrodepartamento/>

López, P. (sf). *Como documentar un sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015*. Madrid, España: FC Editorial.

LRQA España. (2017). ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. 15/09/2018, de LRQA España Sitio web: <http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/>

Arenal, C. (2019). *Manipulación y movimientos con transpapeletas y carretillas de mano*. MF1328. Logrño: Tutor Información.

Milla, G. K. & Silva, M. O. (2013). *Plan de Mejora del almacén y planificación de las rutas de transporte de una distribuidora de productos de consumo masivo*. (tesis de pregrado) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado de



http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4598/MILLA_G LORIA_Y_SILVA_MARLENE_PLANIFICACION_RUTAS_TRANSPORTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mora, L. (2008). Indicadores de gestión logística. Perú: Eco Ediciones.

Mondragón, V. (2017). La Distribución física Internacional: Definición, actores y riesgos.

El comercio exportador. Recuperado de <https://www.diariodelexportador.com/2017/12/la-distribucion-fisica-internacional.html>

Orjuela J.; Chinchilla, Y. & Suarez N. (2016). Costos Logísticos para el costeo en cadenas de Suministro: Una revisión de la literatura. Vol. 17. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v17n44/v17n44a03.pdf>

Reyes, J. J. & Serquén, J. C. (2016). *Impacto de los costos logísticos en la rentabilidad de la empresa CAC Bagua Grande LTA, Amazonas 2013-2014*. (tesis de pregrado). Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo, Perú. Recuperado de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/53/1/Reyes_Jimmy_%26_Sequen_Jesus.pdf

Rodríguez, M. (2006) El método MR: Maximización de resultados. [En línea] Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=8rGfYMCq48YC&pg=PA88&lpg=PA88&dq=estandarizacion+de+procesos&source=bl&ots=rMqil3wiyX&sig=dUtuaG3FHa9wnMBn3jfNM94YAM&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwjcfL_3dDPAhVJkh4KHfVhChEQ6AEIUTAM#v=onepage&q=estandarizacion%20de%20procesos&f=false



Ruiz M. (2008). Calidad de servicio Logístico e intensidad tecnológica en el comercio minorista. *Universia Business Review*, Valencia. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/26604893_Calidad_de_servicio_logistico_e_intensidad_tecnologica_en_el_comercio_minorista

Talla, A., (2018) en la tesis *Estandarización de los procesos en la empresa IntelliProcess Solution SAC para incrementar su rentabilidad, bajo el enfoque de gestión por procesos*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos de la ciudad de Lima, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10039/Talla_cha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escobar, R.; Guardado, M. y Núñez, L., (2014). *Consultoría sobre estandarización de los procesos de producción con establecimiento de un sistema de costos, para la empresa Agroindustrias Buenavista, S.A. de C.V. Universidad de El Salvador*, San Salvador, Centroamérica. Recuperado de <https://studylib.es/doc/5787398/%E2%80%9Cestandarizaci%C3%B3n-de-losprocesos-de-producci%C3%B3n>

Pérez, J. (2009). *Gestión por procesos*. (3 ed). Madrid. España: Esic Editorial.

Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. (4 ed). Madrid. España: Esic Editorial. [En línea] Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=iGrY7tW178IC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Romero, M. (2018). *Estandarización de procesos de preventa, ejecución y postventa de la empresa Linkzartec CIA. LTDA.* (Tesis de Titulación). Universidad de las Américas.



Quito, Ecuador. Recuperado de:

<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8872/1/UDLA-EC-TIPI-2018-08.pdf>

Rubio, M. C. (s.f). El análisis documental: Indización y resumen en bases de datos especializadas. Recuperado de

http://eprints.rclis.org/6015/1/An%C3%A1lisis_documental_indizaci%C3%B3n_y_resumen.pdf

Sampere & Toledo (2008). *Innovación y Creatividad en la empresa. Un acercamiento Práctico*. Universidad de Alicante. España

Troya, C. (s.f). Academia. Recuperado de

https://www.academia.edu/5647805/T%C3%89CNICAS_E_INSTRUMENTOS_DE_INVESTIGACI%C3%93N

Universidad de Cádiz (2007). Guía para la identificación y análisis de procesos. (Vol1) España. [En línea] Recuperado de http://servicio.uca.es/personal/guia_procesos

Vargas, J. F. (2017). *Estandarización de procesos en la empresa creaciones Galerín Tali LTDA*. (tesis de pregrado). Universidad Autónoma de Occidente, Santiago de Cali, Colombia. Recuperado de

<https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/9931/1/T07599.pdf>

Ynfantes, D. (2017). *Modelo de estandarización de los procesos operativos y su influencia en la satisfacción del cliente de la comercializadora Eléctricos Rexel S.A.C., 2017*. (Tesis de Titulación). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11592>