



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA EMPRESARIAL**

“GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL  
ABASTECIMIENTO DE LA DISTRIBUIDORA  
MARFLOR CORP S.A.C, TRUJILLO 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

**Ingeniera Empresarial**

**Autores:**

Loana Marieta Lopez Collantes  
Kenverlin Nicol Torres Fernandez

**Asesor:**

Mg. Odar Roberto Florián Castillo  
<https://orcid.org/0000-0002-5938-8850>

Trujillo - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Jorge Luis Alfaro Rosas</b>	<b>18127518</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Elizabeth Kristina Bravo Huivin</b>	<b>71053874</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Marcelino Torres Villanueva</b>	<b>17865408</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>9</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>34</b>
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>35</b>
<b>1.4. Hipótesis</b>	<b>35</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	36
CAPÍTULO III: RESULTADOS	43
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	70
REFERENCIAS	80
ANEXOS	91

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz EFI .....	44
Tabla 2: Matriz EFE .....	46
Tabla 3: Matriz FODA.....	48
Tabla 4: Inventario de procesos .....	54
Tabla 5: Resumen de la Clasificación ABC .....	57
Tabla 6: Valorización de las deficiencias de la distribuidora Marflor Corp. S.A.C.....	59
Tabla 7: Inversión en equipos de oficina para el encargado de almacén .....	66
Tabla 8: Inversión en personal .....	66
Tabla 9: Inversión total .....	.....
Tabla 10: Flujo de caja proyectado.....	67
Tabla 11: Indicadores financieros .....	68
Tabla 12: Matriz de Consistencia.....	96
Tabla 13: Matriz de Operacionalización de la variable independiente.....	97
Tabla 14: Matriz de Operacionalización de la variable dependiente .....	98
Tabla 15: Análisis de Interesados Internos .....	99
Tabla 16: Análisis de los Interesados Externos.....	99
Tabla 17: Análisis Amofhit .....	100
Tabla 18: Análisis Pestel.....	103

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama de la distribuidora Marflor Corp. S.A.C .....	43
Figura 2: Diagrama Ishikawa de la distribuidora Marflor Corp. S.A.C. ....	45
Figura 3: Las 5 fuerzas de Porter .....	46
Figura 4: Proceso de Cotización AS-IS .....	50
Figura 5: Proceso de Abastecimiento AS-IS .....	51
Figura 6: Proceso de Distribución AS-IS .....	52
Figura 7: Proceso de Seguimiento de queja AS-IS.....	53
Figura 8: Modelo de Gestión por Procesos para la distribuidora Marflor Corp. S.A.C. ....	54
Figura 9: Cadena de Valor .....	55
Figura 10: Mapa de Procesos.....	56
Figura 11: Organigrama TO-BE para la distribuidora Marflor Corp. S.A.C. ....	56
Figura 12: Diagrama de Pareto .....	58
Figura 13: Proceso de Cotización TO-BE .....	60
Figura 14: Proceso de Abastecimiento TO-BE .....	61
Figura 15: Proceso de Actualización de Inventario TO-BE .....	62
Figura 16: Proceso de Distribución TO-BE.....	63
Figura 17: Proceso de Seguimiento de queja TO-BE .....	64
Figura 18: Proceso de Selección de Proveedores TO-BE .....	65
Figura 19: Clasificación ABC .....	107
Figura 20: Pronóstico de la demanda.....	108

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión por procesos para mejorar el abastecimiento de la distribuidora Marflor Corp. S.A.C en la ciudad de Trujillo, año 2022. Se realizó un estudio de carácter cualitativo, transversal, aplicado, prospectivo, observacional y no experimental. La metodología consistió en analizar el contexto de la empresa, identificar el problema y proponer alternativas de solución. El estudio se enfocó en el área de abastecimiento donde se estimó que la empresa por tener retrasos en las entregas a los clientes, por devoluciones de productos en mal estado y por no realizar una adecuada selección de proveedores incurría en pérdidas monetarias por un total de s/ 138,483.33. Para ello, se diseñó un modelo de gestión por procesos que genere valor en la empresa y se pueda gestionar manera eficiente, donde se esquematizaron los procesos TO-BE incluyendo indicadores de control, se diseñaron 2 nuevos procesos y se propuso un nuevo puesto de trabajo para aminorar la sobrecarga laboral, además se aplicó herramientas como la clasificación ABC y pronóstico de la demanda. Se estimó una inversión de s/ 21,402.20 con un VAN de s/ 16,768.87, una TIR de 72%, y un beneficio costo de s/ 1.78

**PALABRAS CLAVES:** Gestión por procesos, abastecimiento, sector distribución.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Álvarez, A. (14 de septiembre de 2022). *El sector construcción, ante el reto de superar cifras prepandemia*. El Dinero. <https://eldinero.com.do/208119/el-sector-construccion-ante-el-reto-de-superar-cifras-prepandemia/>
- Alzate, F. (2015). ISO 9001. <https://iso9001-calidad-total.com/como-estandarizarlos-procesos-bajo-la-norma-iso-9001/>
- Arata, A. (2009). *Ingeniería y gestión de la confiabilidad operacional en plantas industriales. Aplicación de la plataforma R-MES*. Santiago de Chile, Chile. RIL Editores
- Arévalo, P. & Ramírez, I. (2017). *Propuesta de implementación de gestión por procesos en el área de abastecimiento de la empresa Sika Ecuatoriana* [Tesis de titulación, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/8822/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-416.pdf>
- Bereijo, A. (2002). *Bases teóricas del análisis documental: La calidad de objetivos, procesos y resultados*. [Universidad Carlos III de Madrid](#)
- Bravo, J. (2016). *Rediseño de procesos. Innovación orientada a la estrategia de las organizaciones*. Santiago de Chile: Evolución
- Calderón, J. & Alzamora, L. (2010). *Metodología de la investigación científica en postgrado*. Lulu.com  
[https://books.google.com.pe/books?id=LedvAgAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=LedvAgAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s)



Canales Sectoriales. (21 de julio de 2022). Pesquera Exalmar mejora su intralogística de

la mano de AR Racking. *Interempresas*.

<https://www.interempresas.net/Logistica/Articulos/395673-Pesquera-Exalmar-mejora-su-intralogistica-de-la-mano-de-AR-Racking.html>

Canales Sectoriales. (29 de julio de 2022). Matelec contribuirá a impulsar la

recuperación del mercado de la iluminación. *Interempresas*.

<https://www.interempresas.net/Iluminacion/Articulos/396478-Matelec-contribuira-a-impulsar-la-recuperacion-del-mercado-de-la-iluminacion.html>

Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F. & Alcivar, V. (2017). *Gestión por procesos. Un principio de la gestión de Calidad*. Mar Abierto.

[https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion\\_por\\_procesos](https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion_por_procesos)

Casimiro, D. (14 de agosto de 2022). El País cree que crisis política peruana va a un punto de no retorno. *La República*. <https://larepublica.pe/politica/pedro-castillo/2022/08/14/pedro-castillo-el-pais-cree-que-crisis-politica-peruana-va-a-un-punto-de-no-retorno-yenifer-paredes-geiner-alvarado/>

<https://larepublica.pe/politica/pedro-castillo/2022/08/14/pedro-castillo-el-pais-cree-que-crisis-politica-peruana-va-a-un-punto-de-no-retorno-yenifer-paredes-geiner-alvarado/>

Castillo, K. & Rivas, F. (2018). *Gestión por Procesos en la competitividad de una empresa*. [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13875/Castillo%20Fiestas%2c%20Kishanda%20Priscila%20-%20Rivas%20Madrid%2c%20Frank%20Pedro%20Ra%3bal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CEPES (6 de septiembre de 2022). *Crisis de fertilizantes: los problemas en Perú para satisfacer su demanda*. <https://cepes.org.pe/2022/09/06/crisis-de-fertilizantes-los-problemas-en-peru-para-satisfacer-su-demanda/>

<https://cepes.org.pe/2022/09/06/crisis-de-fertilizantes-los-problemas-en-peru-para-satisfacer-su-demanda/>

Chopra, S. & Meindl, P. (2013). *Administración de la cadena de suministro. Estrategia, planeación y operación*. (5° ed.). Pearson Education

Colegio de Ingenieros del Perú (2018). Código de Ética del CIP. Recuperado de [https://www.cip.org.pe/publicaciones/reglamentosCNCD2018/codigo\\_de\\_etica\\_del\\_cip.pdf](https://www.cip.org.pe/publicaciones/reglamentosCNCD2018/codigo_de_etica_del_cip.pdf)

Dávila, M. (2019). *Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para la distribuidora de productos plásticos no reutilizables “Galo Dávila”* [Tesis de titulación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Matriz]. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16285>

Desde Adentro. (23 de agosto de 2022). *Enel X Perú renueva la iluminación pública de puntos estratégicos de Lima y Callao*. <https://www.desdeadentro.pe/2022/08/enel-x-peru-renueva-la-iluminacion-publica-de-puntos-estrategicos-de-lima-y-callao/>

Hoyos, E. (6 de julio de 2022). HP: “El consumidor peruano ha perdido un poco el miedo de comprar por internet”. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/tecnologia/empresas/hp-el-consumidor-peruano-ha-perdido-un-poco-el-miedo-de-comprar-por-internet-noticia/?ref=ecr>

El Comercio. (19 de septiembre de 2022). *Viruela del mono en Perú: contagios se elevan a 1937 y la enfermedad se reporta en 18 regiones*. <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/viruela-del-mono-en-peru-contagios-se-elevan-a-1937-y-la-enfermedad-se-reporta-en-18-regiones-minsa-ministerio-de-salud-rmmn-noticia/?ref=ecr>

El Economista. (26 de julio de 2022). *Sector ferretero crece 7.4% en ventas en lo que va del 2022*. <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Sector-ferretero-crece-7.4-en-ventas-en-lo-que-va-del-2022-20220726-0120.html>

El Peruano (28 de diciembre de 2013). *Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-texto-unico-ordenado-de-la-ley-de-impulso-al-desarr-decreto-supremo-n-013-2013-produce-1033071-5/>

El Peruano. (22 de diciembre de 2016). *Modifican el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2012-TR*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-el-reglamento-de-la-ley-n-29783-ley-de-seguridad-decreto-supremo-n-016-2016-tr-1466666-6/>

El Peruano. (29 de diciembre de 2016). *Decreto Legislativo N°1304*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-etiquetado-y-verif-decreto-legislativo-n-1304-1468963-4/>

El Peruano. (2 de marzo de 2022). *Ventas minoristas crecieron 18.4%*. <https://elperuano.pe/noticia/140420-ventas-minoristas-crecieron-184>

El Peruano. (9 de septiembre de 2022). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Sanciones y Régimen de Incentivos en Materia Ambiental para el Sector Transportes*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-sanciones-y-reg-decreto-supremo-n-015-2022-mtc-2104305-3/>

Galeano, M. (2003). *Diseño de proyecto en la investigación cualitativa*. Medellín: Colombia. Universidad Eafit.

Galgano, A. (1995). *Los Siete instrumentos de la calidad total*. Días de Santos.  
<https://books.google.com.pe/books?id=PwF4AQ2F4mgC&pg=PA99&dq=diagrama+causa+efecto&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwimjLPQrOP5AhWcpZUCHUZHbK4Q6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=diagrama%20causa%20efecto&f=false>

Garimella, K; Lees, M. y Williams, B. (2008). Introducción a BPM. Edición especial de Software AG [libro electrónico]. Recuperado de:  
[http://www.softwareag.com/corporate/images/sec\\_BPM\\_For\\_Dummies\\_SAG\\_spanish\\_tcm16-70269.pdf](http://www.softwareag.com/corporate/images/sec_BPM_For_Dummies_SAG_spanish_tcm16-70269.pdf)

Garza, A. (2009). *Manuel de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades* (7° ed.). Colegio Mexicano.  
[https://books.google.com.pe/books?id=jdaQtk8RK2sC&dq=investigacion+aplicada&source=gbs\\_navlinks\\_shttps://books.google.com.pe/books?id=jdaQtk8RK2sC&dq=investigacion+aplicada&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=jdaQtk8RK2sC&dq=investigacion+aplicada&source=gbs_navlinks_shttps://books.google.com.pe/books?id=jdaQtk8RK2sC&dq=investigacion+aplicada&source=gbs_navlinks_s)

Gispert, B. (15 de septiembre de 2022). *Tous rediseña la marca y apunta a los 400 millones de ingresos en el 2022*. La Vanguardia.  
<https://www.lavanguardia.com/economia/20220915/8525117/tous-redisena-marca-apunta-400-millones-ingresos-2022.html>

Gonzales, J. & Montoliu, J. (2013). *Conseguir la Excelencia en las Operaciones: Como crear valor en la empresa con un modelo de operaciones sostenible*. Profit

Hernández, A., Ramos, M., Plasencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. & Moreno, L.

(2018). *Metodología de la investigación científica*. Área de innovación y desarrollo.

[https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&dq=dise%C3%B1o+no+experimental+de+investigacion&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&dq=dise%C3%B1o+no+experimental+de+investigacion&source=gbs_navlinks_s)

ISOTools (s.f.). *Gestión por procesos*. <https://www.isotools.org/soluciones/gobierno-corporativo/gestion-por-procesos/>

La Cámara. (16 de julio de 2022). *Sector construcción acumula crecimiento de 0,74% entre enero y mayo 2022*. <https://lacamara.pe/sector-construccion-acumula-crecimiento-de-074-entre-enero-y-mayo-2022/>

La Industria. (12 de septiembre de 2022). *Empoderan a 290 trabajadores para concluir sus estudios escolares*. <http://laindustria.pe/nota/22196-empoderan-a-290-trabajadores-para-concluir-sus-estudios-escolares>

León, A. (2002). *Estrategias para el desarrollo de la comunicación*. México D.F: Mexico. Limusa.

Lex. (1 de junio de 2022). *Desde hoy 1 de junio empresas están obligadas a emitir boletas y facturas electrónicas*. LP Pasión por el derecho. <https://lpderecho.pe/desde-hoy-1-de-junio-empresas-estan-obligadas-a-emitir-boletas-y-facturas-electronicas/#:~:text=Tributario-Desde%20hoy%201%20de%20junio%20empresas%20est%C3%A1n,emitir%20boletas%20y%20facturas%20electr%C3%B3nicas&text=De%20acuerdo%20a%20la%20Resoluci%C3%B3n,de%20venta%20de%20forma%20electr%C3%B3nica.V>

Louffat, E. (2017). *Diseño organizacional basado en procesos*. México DF, México:  
Cengage Learning

Martínez, A. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal*.  
Ecobook.

[https://books.google.com.pe/books?id=Y7rxAWAAQBAJ&lpg=PP1&dq=gesti  
n%20por%20procesos%20metodologia&pg=PT3#v=onepage&q=gestion%20po  
r%20procesos%20metodologia&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Y7rxAWAAQBAJ&lpg=PP1&dq=gesti%20por%20procesos%20metodologia&pg=PT3#v=onepage&q=gestion%20por%20procesos%20metodologia&f=false)

Medina, C. (2022). *Mejora en el proceso de gestión de abastecimiento de una empresa del sector eléctrico* [Tesis de titulación, Universidad de Lima].

[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16224/Medina  
Mejora-sector-electrico.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16224/Medina_Mejora-sector-electrico.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Medina, G. (2017). *Propuesta de un Modelo de Gestión de Abastecimiento para Ventisqueros S.A. en la bodega Hornopirén*. [Tesis de titulación, Universidad Austral de Chile]. [https://docplayer.es/96664002-Propuesta-de-un-modelo-de-  
gestion-de-abastecimiento-para-ventisqueros-s-a-en-la-bodega-hornopiren.html](https://docplayer.es/96664002-Propuesta-de-un-modelo-de-gestion-de-abastecimiento-para-ventisqueros-s-a-en-la-bodega-hornopiren.html)

Meza, R. & Mondragon, P. (2020). *Mejora de la cadena de abastecimiento para incrementar la rentabilidad en la empresa Repalsa S.A., Chimbote 2020* [Tesis de Bachillerato, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55285/B\\_Meza\\_R  
R-Mondragon\\_NPL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55285/B_Meza_R-R-Mondragon_NPL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo. (29 de agosto de 2022). *Ministerio de Economía imparte talleres sobre Gestión de Procesos y Sistema de Indicadores*. [https://mepyd.gob.do/ministerio-de-economia-imparte-talleres-  
sobre-gestion-de-procesos-y-sistema-de-indicadores/](https://mepyd.gob.do/ministerio-de-economia-imparte-talleres-sobre-gestion-de-procesos-y-sistema-de-indicadores/)

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Decreto Supremo que crea el programa

“Perú Responsable” Decreto Supremo N°015-2011-TR.

[https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/peru\\_responsable/normativa/DS\\_015-2011-TR.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/peru_responsable/normativa/DS_015-2011-TR.pdf)

Mora, L. (s.f.). Indicadores de la gestión logística. KPI “Los indicadores clave del desempeño logístico”. Recuperado de:

[https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e\\_libros/logistica/ind\\_logistica.pdf](https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf)

Namakforoosh, M. (2000). Metodología de la investigación. (2° ed.). Limusa

Organización Mundial del Comercio. (s.f.). *Servicios de Distribución*.

[https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/serv\\_s/distribution\\_s/distribution\\_s.htm#:~:text=El%20sector%20de%20la%20distribuci%C3%B3n,de%20mercanc%C3%ADas%20a%20precios%20competitivos](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/distribution_s/distribution_s.htm#:~:text=El%20sector%20de%20la%20distribuci%C3%B3n,de%20mercanc%C3%ADas%20a%20precios%20competitivos).

Ortiz, F. (2003). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. Ciudad de México: México. Limusa

Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio.

Int. J. Morphol., 35(1):227-232, 2017. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos*. Madrid, España: ESIC Editorial.

Perú Compras. (s.f.). *Cómo ser proveedores. ¿Cuáles son los requisitos para ser un proveedor?* <https://www.perucompras.gob.pe/ser-proveedor/requisitos-para-ser-proveedor.php>

Perú Corresponsables. (12 de septiembre de 2022). Empresas del Grupo Falabella son reconocidas por promover la diversidad e inclusión.

<https://peru.corresponsables.com/actualidad/empresas-del-grupo-falabella-son-reconocidas-por-promover-la-diversidad-e-inclusion>

PerúRetail. (10 de diciembre de 2021). *El 66% de empresas peruanas tienen un nivel de gestión incipiente en su cadena de suministros.* <https://www.peru-retail.com/el-66-de-empresas-peruanas-tienen-un-nivel-de-gestion-incipiente-en-su-cadena-de-suministros/>

Plataforma digital única del Estado Peruano. (4 de enero de 2022). *Gestión por Procesos para la Administración Pública.*

<https://www.gob.pe/institucion/servir/informes-publicaciones/2613247-gestion-por-procesos-para-la-administracion-publica>

Ramos, A. & Slocovich, A. (2018). *Impacto de la Gestión por Procesos del área de almacén en la percepción del cliente en una empresa distribuidora* [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte].  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13787/Ramos%20Atoche%2c%20Abigail%20Emperatriz%20-%>

Rojas, J. (2020). *Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para la mejora del desempeño de la empresa Ibamotors Cía. LTDA, en la ciudad de Quito* [Tesis de titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo].  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14138/1/12T01353.pdf>

Rojas, R. (2006). *Guía para realizar investigaciones Sociales.* Mexico D.F: Mexico. Plaza y Veldes

RPP (25 de agosto del 2022). Falabella.com: Llega al Perú la tienda online que reúne grandes marcas y miles de emprendedores.  
<https://rpp.pe/campanas/publirreportaje/falabellacom-llega-al-peru-la-tienda->



[online-que-reune-grandes-marcas-y-miles-de-emprendedores-noticia-1426600?ref=rpp](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30495/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rugel, R. (2021). *Gestión por Procesos y su impacto en la Productividad de la comercializadora Cosuva S.A.C., Trujillo 2019* [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30495/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, A. (5 de septiembre de 2022). Los problemas de suministro de fármacos crecen un 31%. *El Economista*.

<https://www.eleconomista.es/salud/noticias/11931307/09/22/Los-problemas-de-suministro-de-farmacos-crecen-un-31.html>

Sánchez, O. & Zavaleta, B. (2019). *Aplicación de la Gestión por Procesos para aumentar la rentabilidad en ECROMSA S.A.C. – Chimbote 2019* [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45418/S%c3%a1nchez\\_VOG-Zavaleta\\_RBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45418/S%c3%a1nchez_VOG-Zavaleta_RBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, R. (2021). *Influencia de la implementación de Gestión por Procesos del área de almacén en la percepción del cliente de la empresa distribuidora ferretera Santer S.R.L, 2021* [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30411/Sanchez%20Terrones%20Ruth%20Emelina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Semana. (26 de junio de 2021). *Así se digitalizó el servicio de envíos y encomiendas*.

<https://www.semana.com/economia/empresas/articulo/asi-se-digitalizo-el-servicio-de-envios-y-encomiendas/202100/>

Sendra, J. (2012). *Atención y Apoyo Psicosocial Domiciliario. Idead Propias.*

Sociedad Nacional de Industrias. (6 de junio de 2022). *MODIFICAN EL*

*REGLAMENTO OPERATIVO DEL PROGRAMA “REACTIVA PERÚ”.*

<https://sni.org.pe/wp-content/uploads/2022/06/MODIFICAN-EL->

[REGLAMENTO-OPERATIVO-DEL-PROGRAMA-REACTIVA-PERU.pdf](https://sni.org.pe/wp-content/uploads/2022/06/MODIFICAN-EL-REGLAMENTO-OPERATIVO-DEL-PROGRAMA-REACTIVA-PERU.pdf)

SWI swissinfo. (1 de julio de 2022). *Perú tuvo una inflación de 1,03 % en junio y*

*alcanzó un 9,32 % interanual.* [https://www.swissinfo.ch/spa/per%C3%BA-](https://www.swissinfo.ch/spa/per%C3%BA-inflaci%C3%B3n_per%C3%BA-tuvo-una-inflaci%C3%B3n-de-1-03---en-junio-y-alcanz%C3%B3-un-9-32---interanual/47720788)

[inflaci%C3%B3n\\_per%C3%BA-tuvo-una-inflaci%C3%B3n-de-1-03---en-junio-](https://www.swissinfo.ch/spa/per%C3%BA-inflaci%C3%B3n_per%C3%BA-tuvo-una-inflaci%C3%B3n-de-1-03---en-junio-y-alcanz%C3%B3-un-9-32---interanual/47720788)

[y-alcanz%C3%B3-un-9-32---interanual/47720788](https://www.swissinfo.ch/spa/per%C3%BA-inflaci%C3%B3n_per%C3%BA-tuvo-una-inflaci%C3%B3n-de-1-03---en-junio-y-alcanz%C3%B3-un-9-32---interanual/47720788)

Universidad Privada del Norte (2016). Código de Ética del Investigador Científico

UPN. Recuperado de <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/2020-06/codigo->

[etica-investigador-cientifico-upn.pdf](https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/2020-06/codigo-etica-investigador-cientifico-upn.pdf)

Velezmoro, M. (2021). *Implementación de la Gestión por Procesos en el área Logística*

*para aumentar la Productividad de la empresa de Servicios Educativos, Trujillo*

*2021* [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28491/Velezmoro%20Roj>

[as%2c%20Milagros%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28491/Velezmoro%20Rojas%2c%20Milagros%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yuni, J. & Ariel, C. (2006). *Técnicas para investigar 2.* Brujas.

<https://books.google.com.pe/books?id=XWIkBfrJ9SoC&dq=OBSERVACION+>

[DESCRIPTIVA&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=XWIkBfrJ9SoC&dq=OBSERVACION+DESCRIPTIVA&source=gbs_navlinks_s)