

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA COLPEX INTERNATIONAL S.A.C.”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Empresarial

**Autores:**

Kevin Javier Ascoy Tacanga  
Alicia Ursula Carrasco Fernandez

**Asesor:**

Ing. Mg. Odar Roberto Florian Castillo

Trujillo - Perú

2021



## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios en primer lugar, por ser el principal inspirador y guía para culminar este proceso de obtener una de las metas más anheladas como profesional.

A nuestros padres por sus sacrificio, apoyo incondicional y amor; gracias a ellos hemos logrado llegar hasta este momento. Ha sido y siempre será un orgullo ser sus hijos.

A nuestros hermanos y otros familiares, por estar siempre presentes, brindándome apoyo moral durante esta etapa de nuestras vidas.

A todos los docentes que nos han apoyado a lo largo de nuestra carrera, en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos para culminar con éxito la primera etapa como profesional.

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos, por guiarnos a lo largo de nuestra carrera, por ser la fuente principal de fortaleza en aquellos momentos de dificultad.

Gracias a nuestros padres: Ana Fernández, Cesar y Mery; por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecemos a nuestros docentes de la Facultad de Ingeniería Empresarial de la Universidad Privada del Norte, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de nuestra formación como profesionales, de manera especial, al Ing. Nelson Ángeles Quiñones y Odar Roberto Florián quien nos ha guiado con paciencia y rectitud como coordinador de carrera y docente en nuestra etapa universitaria.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO II. MÉTODO .....</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>35</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>95</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>101</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>105</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01_Tipo de Investigación.....	23
Tabla 02_Tabla de técnica e instrumentos .....	26
Tabla 03_Cantidad de ítems por variable de estudio.....	27
Tabla 04_Cantidad de ítems por variable de estudio.....	27
Tabla 05_Puntaje por niveles según dimensiones y variables .....	27
Tabla 06_Puntaje por niveles según dimensiones y variables .....	28
Tabla 07_Puntaje por niveles según dimensiones y variables .....	28
Tabla 08_Operacionalización de variables .....	32
Tabla 09_Funciones del Gerente general.....	39
Tabla 10_Funciones del área de Almacenamiento y transporte .....	40
Tabla 11_Funciones del área de Almacenamiento y transporte de aceite.....	42
Tabla 12_Funciones del área de Almacenamiento y transporte de aceite crudo.....	43
Tabla 13_Funciones del área de calidad y laboratorio.....	44
Tabla 14_Funciones del área de embarque.....	45
Tabla 15_Técnica 5W 1H para el proceso de transporte .....	50
Tabla 16_Técnica 5W 1H para el proceso de almacenamiento .....	54
Tabla 17_Técnica 5W 1H para el proceso de embarque.....	57
Tabla 18_La empresa cumple con los requerimientos establecidos por el cliente.....	58
Tabla 19_La empresa se compromete con brindar solución a los reclamos.....	58
Tabla 20_La empresa brinda el servicio en el tiempo establecido.....	59
Tabla 21_Con que frecuencia la empresa comete errores en los servicios brindados.....	59
Tabla 22_El comportamiento de los colaboradores de Colpex SAC es confiable.....	60
Tabla 23_La empresa Colpex genera confianza en la oferta de servicios.....	60
Tabla 24_La empresa cuenta con equipamiento de apariencia moderna.....	61
Tabla 25_La empresa cuenta con instalaciones visualmente atractivas.....	61
Tabla 26_La empresa cumple con los protocolos de sanidad y seguridad.....	62
Tabla 27_La empresa hace uso de elementos y/o materiales de calidad.....	62

Tabla 28	<i>La empresa Colpex se comunica inmediatamente a sus clientes cuando el servicio culmina.....</i>	63
Tabla 29	<i>La empresa Colpex ofrece un servicio eficaz.....</i>	63
Tabla 30	<i>Frente a la presencia de problemáticas en los servicios, los colaboradores de la empresa se encuentran predispuestos a ayudar .....</i>	64
Tabla 31	<i>La empresa tiene una capacidad de respuesta rápida frente a sus clientes .....</i>	64
Tabla 32	<i>La empresa ofrece atención personalizada a sus clientes, dependiendo de sus requerimientos.....</i>	65
Tabla 33	<i>Los horarios de trabajo de la empresa, son conveniente para mantener comunicación con los clientes .....</i>	65
Tabla 34	<i>La empresa comprende las necesidades de los clientes .....</i>	66
Tabla 35	<i>Se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la empresa Colpex.....</i>	66
Tabla 36	<i>Los colaboradores de la empresa colpex, cuentan con los conocimientos suficientes para desarrollar los servicios logísticos.....</i>	67
Tabla 37	<i>Calificación del servicio brindado por la empresa Colpex .....</i>	67
Tabla 38	<i>Los colaboradores tienen un comportamiento amable frente a los requerimientos de los clientes .</i>	68
Tabla 39	<i>Nivel de calidad de servicio de la empresa Colpex International S.A.C. ....</i>	68
Tabla 40	<i>Dimensiones de calidad de servicio.....</i>	69
Tabla 41	<i>Los colaboradores tienen claras sus funciones .....</i>	71
Tabla 42	<i>Conocen el impacto de su labor dentro de la empresa.....</i>	71
Tabla 43	<i>La infraestructura está alineada para apoyar al desarrollo de los procesos .....</i>	72
Tabla 44	<i>Se cuenta con la tecnología adecuada para atender los requerimientos del cliente .....</i>	72
Tabla 45	<i>El área de atención al cliente hace uso de los diagramas de procesos para facilitar el desarrollo de trabajo .....</i>	73
Tabla 46	<i>Está de acuerdo con las acciones que se toman para el cumplimiento de los objetivos del área....</i>	73
Tabla 47	<i>Se realiza continuamente la optimización de procesos, teniendo en cuenta los elementos de la empresa.....</i>	74
Tabla 48	<i>El personal recibe capacitaciones periódicas para fortalecer la atención a clientes.....</i>	74
Tabla 49	<i>El personal está capacitado para resolver reclamos o admisión de errores.....</i>	75
Tabla 50	<i>La empresa se preocupa por la calidad de atención brindada a sus clientes.....</i>	75
Tabla 51	<i>Está conforme con el ambiente laboral.....</i>	76
Tabla 52	<i>Los jefes se involucran y motivan al personal .....</i>	76
Tabla 53	<i>La empresa resuelve con inmediatez los reclamos de clientes.....</i>	77
Tabla 54	<i>Dimensiones de gestión por procesos .....</i>	77

<i>Tabla 55</i> Programa de reuniones de confraternidad.....	79
<i>Tabla 56</i> Plan de capacitaciones al personal de atención al cliente .....	80
<i>Tabla 57</i> Plan de capacitaciones al personal de transporte .....	83
<i>Tabla 58</i> Cronograma de revisiones del producto almacenado.....	86
<i>Tabla 59</i> Plan de capacitaciones al personal de almacenamiento.....	88
<i>Tabla 60</i> Programa de revisiones en el proceso de bombeo de aceite .....	91
<i>Tabla 61</i> Planteamiento de estrategias con dimensiones de calidad de servicio y gestión por procesos .....	92
<i>Tabla 62</i> Estimación de costos del modelo de gestión por procesos.....	92

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°01 Dimensiones de calidad de servicio. ....	20
Figura N°02 Procedimiento de investigación. ....	34
Figura N°03 Organigrama de la empresa Colpex SAC. ....	37
Figura N°04. Flujograma actual del proceso de transporte.....	47
Figura N°05 Diagrama de Ishikawa para el problema de limpieza deficiente de cisternas .....	47
Figura N°06. Diagrama de Ishikawa para el problema retraso en el traslado del producto .....	48
Figura N°07. Diagrama de Ishikawa para el problema descoordinación al momento de enviar la unidad .....	48
Figura N°08. Diagrama de Pareto del proceso de transporte.....	49
Figura N°09. Flujograma actual del proceso de almacenamiento.....	51
Figura N°10. Diagrama de Ishikawa para el problema de contaminación del producto .....	51
Figura N°11. Diagrama de Ishikawa para el problema de producto alterado .....	52
Figura N°12. Diagrama de Ishikawa para el problema de producto alterado .....	53
Figura N°13. Diagrama de flujo actual del proceso de embarque.....	54
Figura N°14 Diagrama de Ishikawa para el problema de limpieza deficiente de cisternas .....	55
Figura N°15 Diagrama de Ishikawa para el problema de limpieza deficiente de cisternas .....	55
Figura N°16. Diagrama de Pareto del proceso de embarque56	
Figura 17 Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio de la empresa Colpex.....	70
Figura 18 Nivel de las dimensiones de gestión por procesos de la empresa Colpex.....	78
Figura N°19. Flujograma propuesto del proceso de transporte.....	82
Figura N°20 Flujograma propuesto del proceso de almacenamiento.....	85
Figura N°21 Flujograma propuesto del proceso de embarque.....	90



## RESUMEN

En la presente investigación, se tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicios de la empresa Colpex International S.A.C. en el año 2021, se considera un estudio de enfoque mixto, prospectivo, de corte transversal y no experimental. En la cual se tiene una muestra de 25 trabajadores y 8 clientes del periodo 2021. Seguido a ello se tuvo como instrumentos la guía de observación, guía de entrevista, ficha de recolección de datos y la encuesta, las cuales se basan en las dimensiones de gestión por procesos y calidad de servicios. Obteniendo como resultados que el 57.1% de clientes se encuentran satisfechos con los servicios, sin embargo, bajo el análisis por dimensiones se hallaron dos bajo el promedio; de la misma forma ocurrió con las dimensiones de gestión por procesos, por el cual se ha propuesto estrategias que contrarresten su impacto negativo en los resultados empresariales, tales como, el rediseño de sus procesos y ciertas capacitaciones al personal. Finalmente, se concluyó que la gestión por procesos, mejora la funcionalidad de las actividades realizadas por los colaboradores, reduciendo los cuellos de botellas, lo que conlleva a mejorar la calidad del servicio brindado por la empresa.

**Palabras clave:** Gestión por procesos, calidad de servicio, procesos.

## ABSTRACT

In this research, the objective is to design a process management model to improve the quality of services of the company Colpex International S.A.C. In the year 2021, it is considered a study with a mixed, prospective, cross-sectional and non-experimental approach. In which there is a sample of 25 workers and 8 clients from the 2021 period. Following this, the observation guide, interview guide, data collection sheet and the survey were used as instruments, which are based on the dimensions of management by processes and quality of services. Obtaining as results that 57.1% of clients are satisfied with the services, however, under the analysis by dimensions, two were found below the average; The same happened with the dimensions of management by processes, for which strategies have been proposed to counteract its negative impact on business results, such as the redesign of its processes and certain training of personnel. Finally, it was concluded that process management improves the functionality of the activities carried out by employees, reducing bottlenecks, which leads to improving the quality of service provided by the company.

**Keywords:** Management by processes, quality of service, processes.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Hace más de 20 años la situación mundial de las organizaciones se ha visto afectada por la competitividad empresarial, es por ello que estas buscan el desarrollo constante, teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos del mercado, ante dichas exigencias la empresa se ven obligadas a tener procesos optimizados, que se desarrollen con eficiencia y eficacia y que cumplan las expectativas de los clientes finales. la gestión por procesos tiene una visión de la empresa, en la cual funciona como un sistema interrelacionado de procesos orientados a satisfacer la necesidades y expectativas de los clientes, mediante el uso de recursos eficientes del ente (Sánchez y Blanco, 2014).

Estudios a nivel global demuestran mejoras entre un 30 y 70% que logran las empresas en aspectos de agilidad, conocimiento, tiempos de ciclo, modelo de gobierno y mejora continua, si se toma como referencia el nivel de la Gestión por Procesos que presentan. Esto no solo sirve de benchmark para saber dónde se encuentra nuestra empresa, sino para determinar hacia dónde se quiere ir y qué se debe hacer para llegar.

Asimismo, según el informe Digital 2021 elaborado por Hootsuite y We are social el uso de la redes sociales ha incrementado en un 13% por la pandemia, es por ello que un comentario negativo de la calidad de servicio, puede afectar de forma negativa la imagen de la empresa, generando pérdida de clientes y de posicionamiento en el mercado. En la investigación sobre la gestión de calidad a nivel internacional, se observa una clara tendencia de las empresas, que busca obtener certificaciones de calidad con el fin de diferenciarse en los mercados globales, es decir hacer que sus empresas sean notables y brinden confianza en sus clientes, ya que, al obtener una certificación, es como tener un respaldo de un ente internacional y las empresas pesqueras no son la excepción, ya que obtener la certificación de calidad se ha convertido en un requerimiento para que estas puedan exportar sus productos y cumplir con los servicios de sus cliente.(Lizarcaburu, 2016).

Esto quiere decir que las organizaciones han tomado conciencia y se están enfocando más en la calidad de servicio brindada a sus clientes, debido a que es un factor que repercute directamente a los ingresos como empresa, ya que, al brindar un servicio de calidad, puede lograr la fidelización de los clientes, lo que conlleva al incremento de ingresos monetarios al ente. Según el análisis realizado por Cullen International (2018), en América latina el 82% de países están actualizando su regulación sobre calidad del servicio y calidad de la experiencia. En los cuales se han establecidos herramientas de empoderamiento de usuarios, con el fin de incrementar la calidad y cobertura de los servicios.

Por otro lado, el Perú es responsable por aproximadamente el 25-30% de la producción mundial de harina y aceite de pescado. El cual representa un 7% de las exportaciones del País, siendo considerado como uno de las cuatro actividades económicas con mayores ingresos de divisas al país según el Banco Nacional de Reserva. El sector pesquero en el Perú, se considera uno de los sectores en crecimiento, ya que, según la Sociedad Nacional de Pesquería (2019), en el año 2017 el sector de pesca aumentó en un 82.85%, representando a un 2% del PBI nacional. Además, en abril del presente año, el volumen de exportación de productos no tradicionales creció en 7,8% al compararlo con similar mes del año anterior y acumuló 30 meses de crecimiento ininterrumpido; así lo dio a conocer el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el informe técnico Evolución de las Exportaciones e Importaciones elaborado con información de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). Este comportamiento se explicó por el mayor volumen exportado de productos de los sectores pesquero (53,8%) y minería no metálica (7,8%), entre los que destacaron calamar, pota y jibias (42,0%), langostinos congelados enteros (144,5%) y colas de langostino con caparazón (46,6%). Revista digital con nuestro Perú (2019).

Es por ello que hoy en día, las empresas buscan mejorar continuamente, es decir estar en constante actualización para hacer que sus procesos sean realizados con mayor eficiencia con el pasar del tiempo sean más flexibles, debido a ello, es que las organizaciones destinan más de la mitad de sus ingresos en la recolección, producción, almacenamiento y transporte de los productos. Por lo cual temas cruciales como, maximizar beneficios, manejo de la calidad y la trazabilidad, son importantes para el crecimiento empresarial (Cervantes, P. 2016). Los procesos están interrelacionados, por lo que si existe fallos en algún proceso discontinuará el otro, y por ende el nivel de servicio al cliente se pierde en su totalidad, teniendo en cuenta la perspectiva que el cliente potencial de la empresa es extranjero y requiere de una alta calidad de producto (Vivanco, E. 2014).

La empresa Colpex International S.A.C. Ubicada en la ciudad de Chimbote y la cual pertenece a la industria pesquera; actualmente presenta diversas problemáticas en el desarrollo y/o continuidad de sus procesos, ya que no se desarrollan procesos fluidos, ocasionando una serie de imperfecciones de calidad en el producto y servicio, disminuyendo también la capacidad de almacenamiento, lo que genera un aumento en los costos de la empresa. Por otro lado, se tiene como falencia principal la poca gestión que tiene en su almacén, generando así pérdidas y/o disconformidad de parte de los clientes cuando su producto no es entregado en las condiciones o tiempo adecuados. Finalmente, se puede inferir que, si la empresa no toma medidas para mejorar la calidad de sus servicios, seguirá teniendo pérdidas o sobrecostos en el futuro.

Es por ello, que se deduce que la línea de investigación a ejecutar es desarrollo sostenible y gestión empresarial. Obteniendo así el problema de investigación: ¿El diseño de un modelo de gestión por procesos mejora la calidad de servicios de la empresa Colpex International S.A.C. en el año 2021?

Asimismo, se determinó que el objetivo general es Diseñar un modelo de Gestión por procesos para mejorar la calidad de servicios de la empresa Colpex International S.A.C. en el año 2021 y los objetivos específicos, los mencionados a continuación:

- Analizar la situación actual de la empresa.
- Analizar la gestión por procesos de la empresa Colpex International S.A.C.
- Determinar el nivel de calidad de servicio de la empresa Colpex International S.A.C.
- Rediseñar los procesos core de la empresa Colpex International S.A.C.
- Estimar costos y presupuestos del diseño planteado para la empresa Colpex.
- Determinar el impacto social y ambiental del modelo propuesto.

Por otro lado, se planteó la hipótesis general, la cual se concluye en: El modelo de la gestión por procesos mejora la calidad de servicio de la empresa Colpex International S.A.C.

Asimismo, para la presente investigación se tuvo como base diversos antecedentes que provienen de artículos científicos y tesis, como se muestra a continuación:

García y Ledezma (2018), en su tesis titulada, “Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Servicios Generales y Turismo Milagritos S.A.C.”, en la cual se tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión por procesos influye en la calidad del servicio de la empresa, y para poder llegar a sus resultados realizó una serie de actividades como el mapeo de procesos, hacer el análisis FODA, entre otras cosas llegando a obtener resultados como que la calidad de servicio al cliente es un factor clave para fidelizar al cliente, ya que la atención representa la imagen de la empresa; convirtiéndose en un factor diferente ante la competencia, aunado a ello el cliente se forma un concepto de la empresa. En conclusión, es de vital importancia tener protocolos y/o procesos optimizados, con el fin de facilitar las actividades ejecutadas por los colaboradores y obtener clientes satisfechos.

Morales (2020) en su tesis titulada, “La gestión por procesos y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Strategics Jobs”, la cual tiene como objetivo principal determinar la influencia de la implementación de la gestión por procesos en la calidad del servicio de la empresa, para poder obtener resultados se realizó una serie de cuentas y análisis situacional de los procesos de la empresa. Obtuvo como resultados que la gestión por procesos influye en la calidad del servicio de la empresa, por lo que se puede concluir que la correcta gestión por procesos influye de manera positiva en la calidad del servicio brindado por la empresa, por ello que es muy importante realizar el diseño de los procesos de la empresa.

Chenet y Bollet (2019) en su tesis titulada “Influencia de la gestión de procesos en la calidad del servicio de una empresa de baños sauna en Huancayo – Perú”, se tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la gestión de procesos implementada por una empresa en la calidad de su servicio. Para obtener sus resultados, se realizó el análisis de sus procesos, una serie de encuestas a los trabajadores y sus clientes, llegando a determinar que la gestión de procesos explica 59% de la variación en la calidad del servicio. Por lo que se llegó a la conclusión de que la calidad del servicio que se brinda es muy importante para la atracción y fidelización de los clientes, y la gestión por procesos está relacionada directamente a la calidad de servicio brindada, ya que, al tener un correcto manejo de sus procesos, el servicio brindado será mejor.

Bedon y Paredes (2015) en su tesis titulada “La Gestión por Procesos y la Calidad de Servicio en las Instituciones Públicas Sunat y Osenergmin, en el Marco de la Política”, la cual tiene como objetivo determinar si la gestión por procesos implementada y la calidad del servicio en la SUNAT y OSINERGMIN son iguales, en el marco de la Política de Modernización de la Gestión Pública, se realizó una serie de cuestionarios en cuanto a la gestión por procesos y la calidad del servicio llegando a obtener resultados como que las

variables Gestión por Procesos y Calidad de Servicio son iguales, es decir, cuanto más se gestione por procesos mayor será la calidad de servicio. Se llega a la conclusión que cuando el nivel de la gestión por procesos es bajo, la calidad de servicio lo es también, eso quiere decir que la correlación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio es alta, es por ello que es de suma importancia para una empresa que brinda servicios tener un correcto diseño y gestión de sus procesos y hace hacer una diferencia en cuanto a su competencia.

Vite (2015) en su tesis titulada “Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones”, cuyo objetivo general es determinar la relación que existe entre gestión por procesos en la fiscalización electoral descentralizada y calidad de servicio, para obtener los resultados se realizó técnicas como las entrevista; además se realizó el mapeo de los procesos de la empresa, obteniendo resultados como que cuando la gestión de soporte o apoyo es eficiente la calidad de servicio es buena, debido a esto es necesario que las empresas sean públicas o privadas se enfoquen en la gestión por procesos.

Oliva (2015), en su tesis titulada “Gestión por procesos y la Calidad de Servicio en el área de Alimentos y Bebidas en el Hotel Dorado Plaza, ciudad de Iquitos”, la cual tiene como objetivo principal estudiar los factores determinantes en la gestión de los procesos del área de Alimentos & Bebidas, se utilizó técnicas como la entrevista a los trabajadores y los clientes; asimismo se realizó el diagrama de flujo de los procesos core, con el fin de hallar las principales falencias en cada uno. Una vez aplicado lo diseñado se obtuvo como resultados que la empresa sostiene que la calidad del servicio brindado es de suma importancia para que el cliente se sienta satisfecho con la atención que recibe, es por ello que, al realizar la gestión por procesos, se logra que la calidad del servicio que se brinda sea mejor.



Oscoco y Ramos (2017), en su tesis titulada “Relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la superintendencia nacional de registros públicos (Sunarp) San Borja, Lima”, que tiene como objetivo principal Determinar la relación que tiene la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario, para la obtención de resultados se aplicaron entrevistas y cuestionarios, los cuales llevaron a la conclusión que existe una relación significativa entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario, por lo que se puede inferir que una empresa al tener un correcto diseño de sus procesos logra que la calidad de su servicio mejore y el cliente/usuario se encuentre satisfecho con lo que le brindan.

Dávila (2017) en su tesis titulada “Gestión Por Procesos y Calidad Del Servicio, del Área De Emisión De Pasaportes, Migraciones – Breña”, logró determinar que la gestión por procesos influye significativamente en la calidad del servicio, es por eso que este tema debe de ser de suma importancia para cualquier entidad que quiera fidelizar a sus clientes o hacer que estos estén satisfechos con el servicio brindado por la empresa.

Arrascue y Segura (2016), en su tesis titulada “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER” Chiclayo”, que tiene como objetivo principal determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente; para ello se utilizó técnicas como la entrevista e instrumentos como el cuestionario, los cuales permitieron obtener como resultados que, si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, es por ello que ahora es necesario que las empresas se enfoquen más en la calidad del servicio que brindad hacer lo posible para que esta siga mejorando cada vez más y así poder destacarse entre su competencia.

Ponce (2016), en su tesis titulada “Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil” cuyo objetivo

principal es incrementar los niveles de productividad a través de la Gestión por Procesos, para ellos se realizó un análisis situacional de la empresa, se establece como metodología la PDCA, se identifica el escenario actual de los procesos (be) y se crea el proceso mejorado (to-be). Una vez desarrollada la propuesta de mejora, se obtiene como conclusión que la implementación de la “Gestión por Procesos” y las herramientas de mejora continua favorecen en el control del proceso y reducen otros defectos que ocurren en este, por lo que se puede inferir que la gestión por procesos ayuda a la empresa a disminuir la cantidad de errores que pueden realizar haciendo que sus procesos sean más ágiles y que el cliente este satisfecho ya que la calidad del servicio aumentaría.

Alccamari y Cuba (2019) en su tesis titulada, “La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa”, es determinar la existencia de una relación entre la gestión de procesos y la productividad laboral. Para lograr el objetivo se usaron la técnica de la entrevista y el instrumento el cuestionario, obteniendo como resultados que aplicar una gestión por procesos es considerado como una herramienta fundamental que beneficia el mejoramiento y el desarrollo de las tareas de los empleados. Con los resultados se logra concluir que existe una relación positiva entre ambas variables gestión de procesos y productividad laboral.

Coaguila (2017) en su tesis titulada “Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.” se concluye que con la aplicación del modelo de gestión por procesos se lograría cumplir los requerimientos del cliente al 100%, en cuanto a calidad intrínseca, disponibilidad y precio /coste. Se puede observar que la gestión por procesos y la calidad del servicio brindado llevan una relación por lo que es muy importante realizar el modelo de gestión para que el cliente se encuentre satisfecho del servicio que recibe.

Asimismo, para la realización de esta investigación se toma en cuenta las bases teóricas relacionadas a las variables de estudio, como:

- Gestión por procesos: Para Gómez, 2009, la gestión por procesos es una forma de conducir o administrar una organización, concentrándose en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas, (Salvador Alfaro Gómez, 2009). En otras palabras, se define como un enfoque metodológico que optimiza las actividades y procedimientos contenidas en la “cadena de valor”, con la finalidad de convertirlas en una secuencia, se relacionan con mejorar los niveles de calidad y satisfacción de los clientes o usuarios; aumentar la productividad principalmente a través de la reducción de los costos internos innecesarios.
- Calidad del servicio: De acuerdo con Reeves y Bednar (1994, p.419) se podría definir, calidad como excelencia: De acuerdo al término, las empresas de servicios deben conseguir el mejor de los resultados, en sentido absoluto. Calidad como valor: En este sentido, las empresas consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, es decir, deben analizar los costes que supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de sus clientes. La calidad del servicio es muy importante en la actualidad, ya que, los clientes son cada vez más exigentes y están más informados gracias a la tecnología.



Figura N°01 Dimensiones de calidad de servicio.

- Satisfacción del cliente: La satisfacción es un concepto psicológico, que implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio (Sancho, 1998). La satisfacción del cliente se puede determinar como el sentimiento o la actitud de una persona hacia un producto, una empresa o un servicio brindado por una empresa. La satisfacción se da cuando las necesidades o expectativas del cliente se han cumplido y es determinante para la fidelización de clientes.
- Mapa de procesos: Es el enfoque a través de un sistema de gestión de calidad, que persuade a las empresas a analizar los requerimientos de sus clientes, para definir los procesos que contribuyen al logro de sus objetivos y productos que cumplan las expectativas de sus clientes y mantener dichos procesos bajo control (Pico, 2006). El mapa de procesos ayuda a las empresas a tener un enfoque gráfico visual de todos los procesos que realizan.
- Diagrama Ishikawa: Sostiene que al identificar un problema que enfrenta una determinada empresa. Una vez identificado y con la ayuda de un grupo de miembros de la organización, se identifican las causas y sus posibles efectos. Para seguir el

modelo causa-efecto es importante desarrollar una especie de taller con miembros de toda la organización. Se determinan unas categorías para realizar el estudio y, a través de una lluvia de ideas, estas se van escribiendo sobre el esquema en forma de espina de pescado. Los miembros de la organización van identificando causas hasta dar con el origen del problema en cada caso, (Ishikawa, 1943)

- El método 5w 1H: es una herramienta que tiene como finalidad resolver 6 preguntas que identifican las causas del problema y brindan una visión general de la problemática. La primera es Who, que hace referencia a la persona que participa en el problema, seguidamente está What, la cual refiere a la problemática hallada, la tercera cuestión es When, que es identificar el momento en el que ocurre el problema, Where, se indica en donde ocurre la falencia, en el Why se determina el porqué de la problemática y en la última cuestión es How, la cual narra de como ocurre el problema. (Quinto, E. Año 2017).
- Diagrama de flujos: es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc. (Gómez, G. Año 1.997).

En el contexto, la presente investigación se justifica netamente teórica, visto que se sustenta en base a investigaciones realizadas de modelos de gestión por procesos y calidad de servicios en entes a nivel mundial, por el cual, los resultados que se obtengan podrán incorporarse a las investigaciones realizadas en la actualidad y futuras. Asimismo, desde el punto valorativo, el presente proyecto de investigación contribuirá como guía o base para futuras investigaciones de la gestión por procesos en la mejora de servicios en el sector

pesquero. Aunado a ello en la justificación académica, la presente línea de investigación es fundamental en la formación como Ingeniero Empresarial, ya que parte de la formación es gestionar adecuadamente los procesos de una organización con el fin de lograr la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, reduciendo las labores duplicadas y los plazos de ejecución de las actividades estipuladas y, por ende, disminuyendo el volumen de quejas que se reciben frecuentemente. Todo ello en base al conocimiento obtenido y al desarrollo de capacidades para afrontar y dar soluciones a las diversas situaciones empresariales.

## CAPÍTULO II. MÉTODO

El presente trabajo de investigación, tiene los siguientes enfoques de estudio:

Tabla 01

*Tipo de Investigación*

<b><i>Según la naturaleza</i></b>	<b>Mixta</b>
<b><i>de los datos</i></b>	Chen y Johnson (2006) El enfoque mixto es la integración sistemática de estudios cuantitativos y cualitativos, lo cual coincide con la presente investigación, ya que se utilizará el método de recojo de datos basados en la observación de las diversas etapas de los procesos de la empresa, la cual pertenece a una investigación cualitativa; por otro lado, se empleará la investigación cuantitativa, debido a que se evaluarán magnitudes numéricas para la evaluación de indicadores de calidad de servicio
<b><i>Según la intervención</i></b>	<b>Observacional</b>
<b><i>del investigador</i></b>	Anguera (2003) Sostiene que es la mejor metodología para analizar los procedimientos de los procesos de estudio, ya que se tenía como propósito realizar un análisis detallado de las actividades, tiempos y frecuencia de los procesos, para su posterior evaluación.
<b><i>Según la recolección</i></b>	<b>Prospectivo</b>
<b><i>de datos</i></b>	Rico (2014) Considera una investigación prospectiva, es la proyección ante situaciones que se enfrente la empresa, es por ellos que se diseñará un modelo de gestión por procesos para la

calidad del servicio de la empresa Colpex; todo ello con la finalidad de anticiparse a hechos futuros que afectan a la empresa derivadas de estas dos variables de estudio.

### **Transversal**

Vega, Maguiña y Soto (2021) sostienen que la investigación transversal es un derivado de la investigación observacional, el cual analiza variables y datos recopilados en un periodo de tiempo. Para ello la presente investigación se basa en un estudio de procesos realizados en la empresa del periodo 2021.

### *Según su diseño*

### **No experimental**

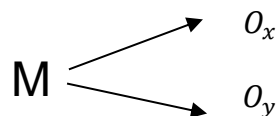
Hernández, Fernández y Baptista (2021) Dicen que una investigación no experimental es aquella en donde las variables no mantienen interacción entre ellas, por ello se analizaron actividades y/o procesos en su estado natural, sin realizar manipulación en las variables. para el cual se realizará el análisis de tres procesos críticos para la empresa, los cuales son: Transporte, almacenamiento y embarque de la empresa Colpex SAC, todo ello teniendo como base la calidad de servicio.

---

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta el diseño del trabajo de investigación:

DISEÑO:



Dónde: M = Muestra

Ox = Gestión por procesos



Oy = Calidad de servicio

R = Relación entre las dos variables

Aunado a ello, la población es finita y está conformada por dos tipos:

- Personal

Todos los colaboradores de la empresa Colpex international SAC en el periodo 2021.

Con un total de 25 trabajadores durante el periodo de estudio.

- Clientes

Todos los Clientes que contrataron los servicios de la empresa Colpex International SAC. Los cuales están conformados por 8 clientes finales.

Asimismo, para la presente investigación se tomó como muestra:

- Muestra del personal:

Para obtener la muestra, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * z^2 p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

El tamaño de muestra para el siguiente estudio es de xx colaboradores de la empresa Colpex International S.A.C.

Donde:

N: Tamaño de la población = 26 colaboradores

p: Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado= 50%

q: porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado= 50%

Z: Nivel de confianza= 1,96

e: Error de estimación= 5%

n: Tamaño de la muestra= 25

Por ello, para la presente investigación se tomó como muestra a 25 colaboradores.

- Muestra clientes: Se ha considera una población de muestreo de 8 clientes, debido a que es una población pequeña.

Por otro lado, la unidad de estudio se compone por:

- Personal  
Un colaborador de la empresa Colpex en el año 2021.
- Clientes  
Un cliente de la empresa Colpex en el año 2021.

Las técnicas e instrumentos aplicados en la presente investigación, se presentan a continuación:

Tabla 02

*Tabla de técnica e instrumentos*

<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>FUENTE</b>	<b>OBJETIVO</b>
Entrevista	Guía de entrevista	Gerente general	Analizar la situación actual de la empresa.
Revisión documentaria	Ficha de registro de actividades.	Documentación	Obtener datos e información de la empresa. Conocer la secuencia de actividades por proceso.
Encuesta	Cuestionario	Clientes de la empresa.	Determinar el grado de satisfacción de los clientes.

Fuente: Elaboración propia.

### Calificación por dimensiones y niveles

Tabla 03

*Cantidad de ítems por variable de estudio*

<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>	
<b>DIMENSIONES</b>	<b>ATRIBUTOS</b>
4	13

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 04

*Cantidad de ítems por variable de estudio*

<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	
<b>DIMENSIONES</b>	<b>ATRIBUTOS</b>
5	22

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 05

*Puntaje por niveles según dimensiones y variables*

<b>PUNTAJE MAX</b>	<b>PUNTAJE MIN</b>	<b>RANGO</b>
25	5	20
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>		
<b>NIVELES</b>	<b>MIN</b>	<b>MAX</b>
<b>Nunca</b>	5	9
<b>casi nunca</b>	9	13
<b>A veces</b>	13	17
<b>Casi siempre</b>	17	21
<b>Siempre</b>	21	25

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 06

*Puntaje por niveles según dimensiones y variables*

<b>PUNTAJE MAX</b>	<b>PUNTAJE MIN</b>	<b>RANGO</b>
20	4	16
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>		
<b>NIVELES</b>	<b>MIN</b>	<b>MAX</b>
<b>Nunca</b>	4	7
<b>casi nunca</b>	7	10
<b>A veces</b>	10	13
<b>Casi siempre</b>	13	16
<b>Siempre</b>	16	20

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 07

*Puntaje por niveles según dimensiones y variables*

<b>PUNTAJE MAX</b>	<b>PUNTAJE MIN</b>	<b>RANGO</b>
10	2	8
<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>		
<b>NIVELES</b>	<b>MIN</b>	<b>MAX</b>
<b>Nunca</b>	2	2
<b>casi nunca</b>	8	6
<b>A veces</b>	12	8
<b>Casi siempre</b>	16	10
<b>Siempre</b>	20	12

Fuente: Elaboración propia.

El procedimiento de recolección de datos, se detalla a continuación, así como los instrumentos utilizados:

En primera instancia, se elaboró tres tipos de cuestionarios los cuales se hicieron en base a la información requerida para el desarrollo del presente estudio de investigación. El primer cuestionario está dirigido para el administrador de la empresa. (ver anexo 01), en el cual se formuló preguntas de clasificación abierta; el segundo se realizó para el personal involucrado bajo las 4 dimensiones de gestión por procesos; esta consta de 13 preguntas. (ver anexo 04) el cual contiene clasificación de preguntas cerradas. El tercer cuestionario está dirigido para los clientes de la empresa, el cual se basa en las 5 dimensiones de la calidad de servicio y está conformado por 22 preguntas. (ver anexo n° 05).

En segunda instancia se realizó la aplicación de los instrumentos, para ello se hizo uso de dos tipos de cuestionarios, el primero contenía preguntas abiertas y se aplicó al administrador de la empresa Colpex International S.A.C, luego se procedió a escribir cada una de las respuestas dependiendo de la pregunta realizada, finalmente se le mostró y dejó una copia de la encuesta realizada. Las otras 2 encuestas se realizaron de forma digital, mediante Google Forms, las cuales estaban dirigidas a clientes y colaboradores del periodo 2021 en la empresa Colpex.

Posterior a ello, se aplicó la ficha de análisis, el presente instrumento se aplicó posterior a la revisión documentaria de la empresa, esta se realiza mediante una redacción de la opinión del analista después de haber revisado detalladamente cada documentación generada por la empresa.

Para la ficha de recolección de recolección de datos, se aplicó posterior a la obtención de información que se estableció para la presente investigación, en ella solo se realiza la marcación del ítem según la estructura de la información.

La validación de los instrumentos aplicados para la presente investigación, se realizará por medio de un juicio de experto de docentes de las carreras de Ingeniería; los docentes que validarán los instrumentos (Cuestionario, ficha de recolección de datos, ficha técnica de procesos).

En cuanto a la confiabilidad de los datos se genera, debido a que fueron extraídos directamente de la documentación interna y colaboradores de la empresa Colpex International S.A.C.

Para el procesamiento de recolección de datos de la presente de investigación, se hizo uso del sistema de Excel. Asimismo, a partir de los datos obtenidos, se determinarán la situación actual de los procesos de estudio, así como las causas y/o consecuencias de las falencias halladas, para el cual se hará uso del diagrama de Ishikawa y Pareto. Por otro lado, los resultados serán presentados mediante tablas y figuras con su respectiva descripción para obtener resultados concretos.

Finalmente, la presente investigación se basa en los siguientes aspectos éticos:

- Confidencialidad de información de la empresa: Según la ley 29733, estamos obligados a no divulgar la información sobre la persona jurídica (empresa) a la que estamos investigando, ya que, se brindará información sensible acerca de sus procesos y entre otras cosas.
- Confidencialidad de datos personales de trabajadores: Debido a que estos serán preguntados por su trabajo y la posibles falencias o cosas que no están bien en la empresa y que ellos las perciban, no se divulgará las cosas que cada uno diga o quien es la persona que lo ha dicho para evitar actos en contra de las personas, Asimismo, se respetará su dignidad, diversidad y su identidad.

- Buenas prácticas: No se incurrirá en faltas deontológicas, como falsificar o inventar datos y/o plagiar lo publicado por otros autores, se respetará los derechos de autor citando de forma pertinente según el manual APA.
- Declaración universal de bioética: La investigación será realizada tomando en cuenta esta declaración hecha por la UNESCO, la cual dice “Se debería procurar utilizar los mejores conocimientos y métodos científicos disponibles para tratar y examinar periódicamente las cuestiones de bioética”, por lo que no se tentará de ninguna forma con el medio ambiente en esta investigación.

Tabla 08

*Operacionalización de variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS	INSTRUMENTO
<b>GETIÓN POR PROCESOS</b>	Para Gómez, 2009, la gestión por procesos es una forma de conducir o administrar una organización, concentrándose en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas, (Salvador Alfaro Gómez, 2009). En otras palabras, puede ser definida como un enfoque metodológico que sistematiza actividades y procedimientos, tareas y formas de trabajo contenidas en la “cadena de valor”, a fin de convertirlas en una secuencia, se relacionan con mejorar los niveles de calidad y satisfacción de los clientes o usuarios; aumentar la productividad principalmente a través de la reducción de los costos internos innecesarios.	Personas	Conocimiento	1. ¿Los colaboradores tienen claras sus funciones? 2. ¿Conocen el impacto de su labor dentro de la empresa?	ESCALA DE LINKERT
		Recursos físicos	Infraestructura	1. ¿La infraestructura está alineada para apoyar al desarrollo de los procesos? 2. ¿Se cuenta con la tecnología adecuada para atender los requerimientos del cliente?	
		Planificación	Método de trabajo	1. ¿El área de atención al cliente hace uso de los diagramas de procesos para facilitar el desarrollo de trabajo? 2. ¿Está de acuerdo con las acciones que se toman para el cumplimiento de los objetivos del área? 3. ¿Se realiza continuamente la optimización de procesos, teniendo en cuenta los elementos de la empresa?	
			Instrucción de trabajo	1. ¿El personal recibe capacitaciones periódicas para fortalecer la atención a clientes? 2. ¿El personal está capacitado para resolver reclamos o admisión de errores?	
		Control de procesos	Motivación	1. ¿Está conforme con el ambiente laboral? 2. ¿Los jefes se involucran y motivan al personal?	
			Evaluación de servicio	1. ¿La empresa se preocupa por la calidad de atención brindada a sus clientes? 2. ¿La empresa resuelve con inmediatez los reclamos de clientes?	



VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS	INSTRUMENTO
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	De acuerdo con Reeves y Bednar (1994, p.419) se podría determinar, calidad como excelencia: De acuerdo al término, las organizaciones de servicios deben conseguir el mejor de los resultados, en sentido absoluto. Calidad como valor: En este sentido, las organizaciones consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, es decir, deben analizar los costes que supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios. La calidad del servicio es muy importante en la actualidad, ya que, los clientes son cada vez más exigentes y están más informados gracias a la tecnología.	Fiabilidad	Nivel de seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿La empresa cumple con lo prometido?</li> <li>2. ¿La empresa tiene sincero interés en resolver los problemas?</li> <li>3. ¿Se realizó bien el servicio la primera vez?</li> <li>4. ¿Concluyen el servicio en el tiempo establecido?</li> <li>5. ¿Cometen errores en el desarrollo del servicio?</li> </ol>	ESCALA DE LINKERT
		Conocimientos	Calificación de personal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Los colaboradores tienen un comportamiento confiable?</li> <li>2. ¿Se siente seguro al contratar servicios de la empresa?</li> <li>3. ¿Los colaboradores demuestran un comportamiento amable?</li> <li>4. ¿Los colaboradores presentan los conocimientos suficientes?</li> </ol>	
		Elementos tangibles	Infraestructura	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿La empresa cuenta con equipos de apariencia moderna?</li> <li>2. ¿Los colaboradores ofrecen un servicio eficaz?</li> <li>3. ¿Los colaboradores están predispuestos a ayudar?</li> <li>4. ¿Los colaboradores están disponibles frente a consultas de los clientes?</li> </ol>	
		Capacidad de respuesta	Respuesta	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿La empresa ofrece atención personalizada a sus clientes?</li> <li>2. ¿La empresa cuenta con un horario flexible para la atención a clientes?</li> <li>3. ¿Se cuenta con personal especializado en atención al cliente?</li> <li>4. ¿La empresa se preocupa por cumplir con los requerimientos del cliente?</li> <li>5. ¿La empresa comprenden los requerimientos del cliente?</li> </ol>	

Fuente: Esta tabla ha sido adaptada de la Tesis para obtención de título profesional “gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa servicios generales y Turismo milagritos S.A.C. del distrito de Trujillo 2018”, por García Polo y Ledesma Gamarra (2019).

## Procedimiento

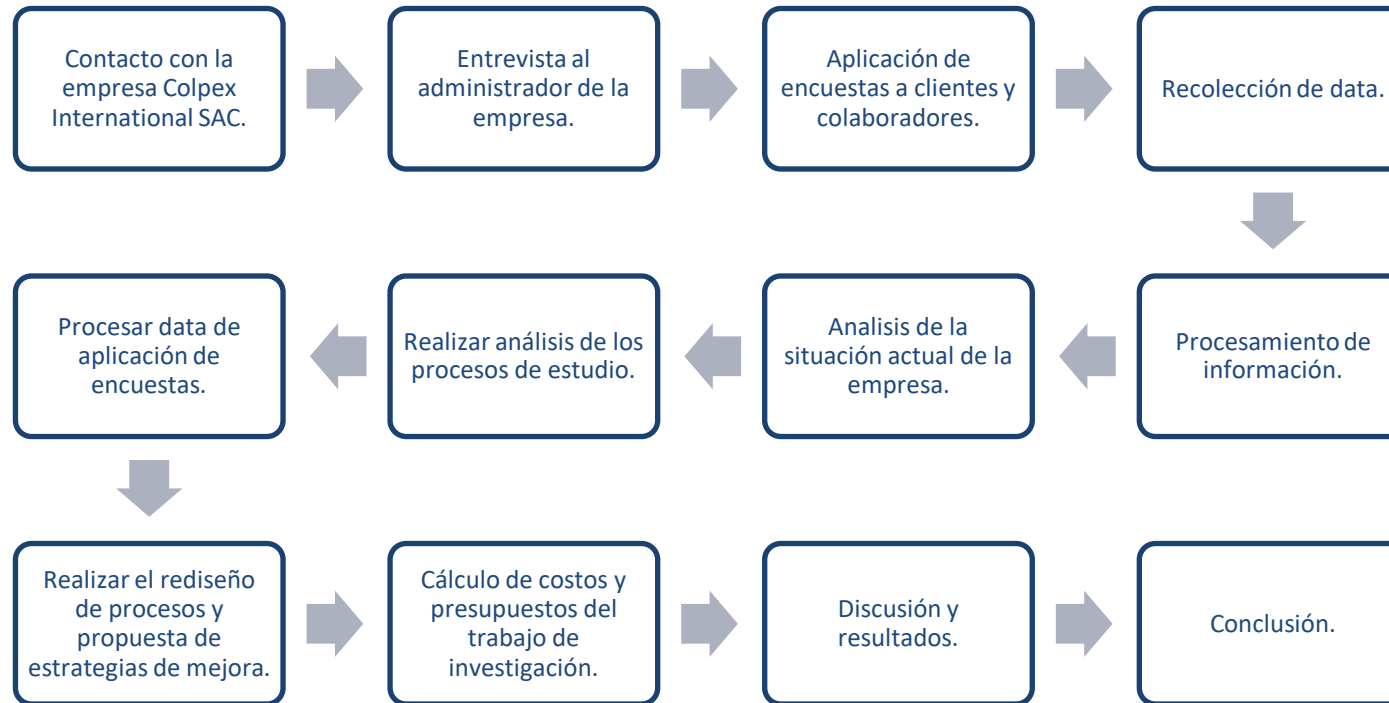


Figura N°02 Procedimiento de investigación.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA COLPEX

#### Datos de la empresa

RUC: 20175140591

Razón Social: Colpex International S.A.C.

Página Web: <https://www.colpex.com.pe/>

Nombre Comercial: Colpex

Tipo Empresa: Sociedad Anónima Cerrada

#### Descripción de la empresa

La empresa “Colpex International S.A.C.” Fue creada en el 2002 en la región de Ancash, una empresa dedicada en los servicios logísticos a otras entidades del rubro de derivados de pescados, con el objetivo de ser la mejor empresa exportadora de derivados de pescados del Perú. Cuenta con dos plantas propias localizadas en los puertos de Supe y Chimbote, durante su trayectoria la compañía se ha hecho acreedora de certificaciones como ISO 9001, IFFO, INTERTEK y otras; las cuales les otorgan confiabilidad y valor agregado a sus clientes.

#### Misión

Proveer servicios y productos con valor agregado, de calidad y con alto valor nutricional, obtenidos de forma sostenible a partir de los recursos marinos que ofrece nuestro mar.

#### Visión

Ser reconocidos en el mercado local e internacional como una empresa líder en oferta de servicios logísticos y la comercialización de aceites de pescado y productos derivados.

## Servicios

- Servicios de Transporte Terrestre

En este servicio se brinda el transporte por carretera a lo largo del litoral peruano. Para este fin se cuenta con una flota propia de 6 camiones cisternas, dedicada exclusivamente al transporte de aceite crudo de pescado. Todas las unidades cuentan con un sistema GPS que permite asegurar la trazabilidad de la carga.

- Servicio de Almacenamiento

El terminal portuario cuenta con una capacidad de almacenamiento total de 16,000TM, distribuida entre 9 tanques con capacidades individuales entre 1,500TM y 2,500TM. En las instalaciones de la sede de Chimbote, se almacena únicamente aceite de pescado.

- Servicio de Embarque a Granel

En el terminal portuario, se cuenta también con un amarradero multi boyas y una tubería submarina de 2,000m de longitud, ubicados en la bahía de Chimbote, a través del cual se realiza la carga (embarque) y descarga (recepción) de aceite crudo de pescado.

**Organigrama:**

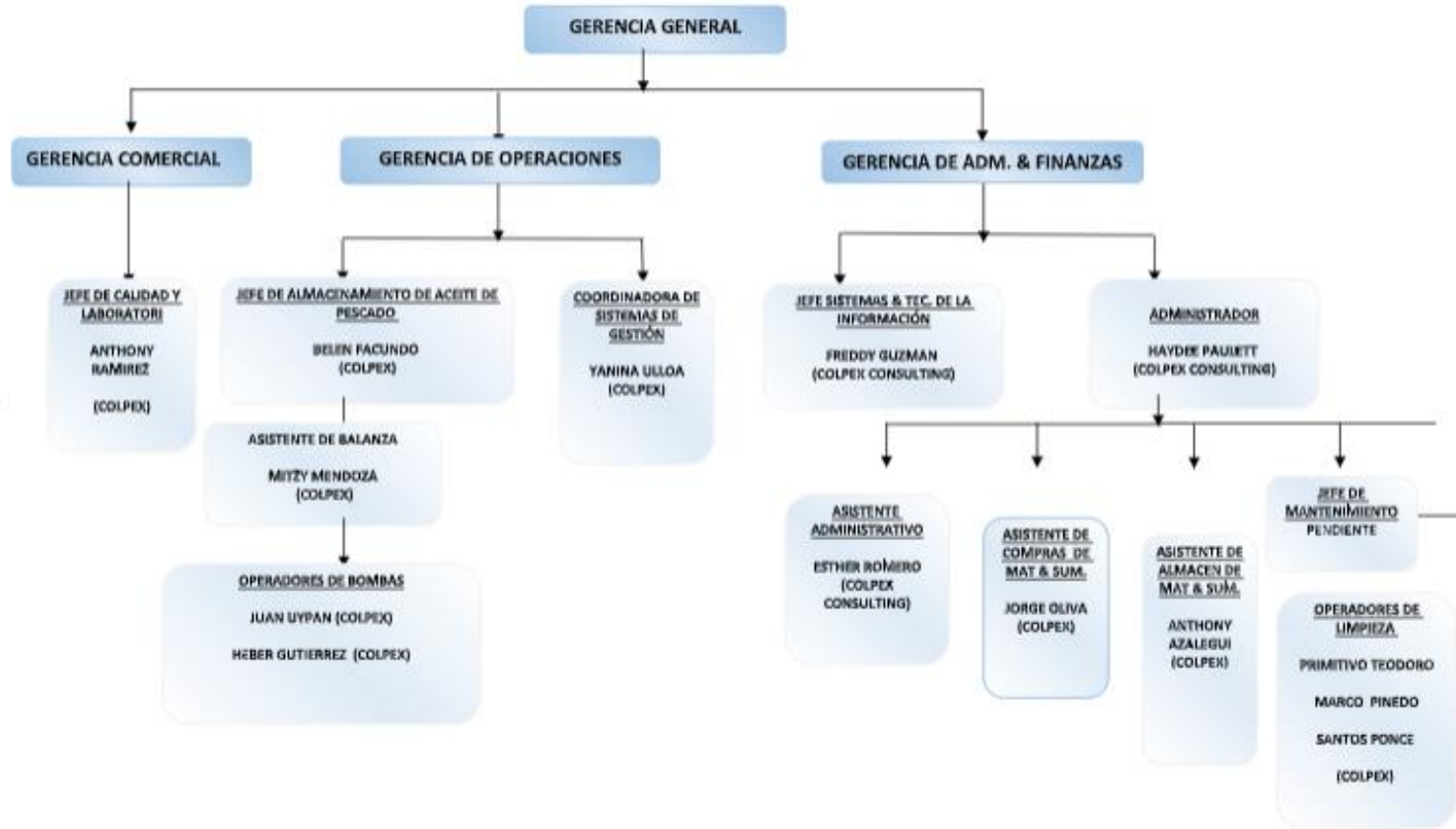


Figura N°03 Organigrama de la empresa Colpex SAC.

## Análisis FODA

### Fortalezas

- Buena reputación o imagen en empresas del sector.
- Experiencia en servicios logísticos.
- Buena relación con sus clientes.
- Certificaciones internacionales.
- Unidades e instalaciones propias

### Oportunidades

- Facilidad de obtención de préstamos bancarios por buen historial crediticio.
- Apertura de nuevas empresas pesqueras.
- Convenios con empresas de producción de derivados de pescado.
- Aumento de la demanda de harina y aceite de pescado.

### Debilidades

- Falta de promoción de los servicios por redes sociales.
- Gestión deficiente en almacenamiento del producto.
- Incumplimientos de las normas de salubridad por parte de los colaboradores.
- Incumplimiento del cronograma de análisis en la materia prima almacenada.
- No contar con disponibilidad inmediata de unidad de transporte

### Amenazas

- Situación política y de salud.
- Tipo de cambio para comprar los repuestos importados de alto costo.
- Aumento del precio del combustible.
- Cierre de fronteras.
- Desastres naturales.

## FUNCIONES POR ÁREAS Y PROCESOS

Tabla 09

### *Funciones del Gerente general*

UNIDAD FUNCIONAL		GERENCIA GENERAL
SUB UNIDAD FUNCIONAL		
DENOMINACION DEL PUESTO		GERENTE GENERAL
<b>LINEA DE AUTORIDAD</b>		
<b>A QUIEN REPORTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directorio.</li> </ul>	
<b>QUIEN LE REPORTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente Comercialización</li> <li>• Gerente Administración &amp; Finanzas</li> <li>• Jefe Aseguramiento Calidad</li> <li>• Jefe de Planta</li> <li>• Jefe de Terminal Chimbote</li> </ul>	
<b>OBJETIVO DEL PUESTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Gerencia General tiene como propósito, organizar, dirigir y coordinar el funcionamiento y desarrollo de Colpex International SAC de acuerdo a la política establecida por el Directorio.</li> </ul>	
<b>FUNCIONES</b>		
1. Proponer al Directorio y dirigir la aplicación de planes, presupuestos, organización, estrategias y objetivos empresariales		
2. Evaluar el logro de objetivos y el desempeño de las Gerencias y Jefaturas a su cargo		
3. Supervisar la administración de los recursos humanos, financieros, materiales y de servicios concernientes a la gestión de la empresa		
4. Representar legalmente a la Empresa en asuntos administrativos, legales y jurídicos		
5. Dirigir, promover y aplicar las acciones y principios del Sistema de Gestión de la Calidad así como del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.		
6. Analizar resultados de desempeño de los procesos a su cargo para la toma de acciones correspondientes (Acciones correctivas, Acciones preventivas).		
7. Es responsable del control de registros que evidencian la implementación y mejora del sistema de gestión de calidad		
8. Realizar las demás funciones que le asigne el Directorio de acuerdo al ámbito de su competencia		
9. Establecer y asegurar el cumplimiento de normas, directivas y políticas del área a su cargo		
10. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios de las áreas y /o procesos a su cargo que aseguren su operatividad (gastos de inversión)		
11. Asignar funciones y responsabilidades a cada una de las personas a su cargo		
12. Evaluar el desempeño de las personas a su cargo e Identificar las necesidades de formación Definir promoción del personal		
13. Aprobar la documentación que se requiera en las áreas y/o procesos a su cargo		
14. Analizar resultados de desempeño de los procesos para la toma de acciones correspondientes (Acciones correctivas, Acciones preventivas).		

Fuente: Empresa Colpex.

Tabla 10

*Funciones del área de Almacenamiento y transporte*

UNIDAD FUNCIONAL		TERMINAL PORTUARIO DE CHIMBOTE
SUB UNIDAD FUNCIONAL		ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE DE ACEITE CRUDO DE PESCADO
DENOMINACION DEL PUESTO		JEFE DE ALMACENAMIENTO DE ACEITE CRUDO DE PESCADO
<b>LINEA DE AUTORIDAD</b>		
<b>A QUIEN REPORTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Terminal Chimbote</li> <li>• Gerente Comercial</li> </ul>	
<b>QUIEN LE REPORTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar de Balanza</li> <li>• Jefe de Aseguramiento de la Calidad &amp; Laboratorio</li> <li>• Operadores de bomba</li> </ul>	

<b>OBJETIVO DEL PUESTO</b>	Planificar, Dirigir, controlar y asegurar la calidad y preservación del aceite crudo de pescado recibido, desde el almacenamiento hasta su exportación, coordinando las actividades necesarias para el almacenamiento y distribución del aceite.
<b>FUNCIONES</b>	
1. Coordinación con el Proveedor o cliente para el recojo y traslado de su producto (aceite crudo)	
2. Control de las unidades que realizaran recojo del producto en las plantas pesqueras.	
3. Asignación de unidades de unidades de transporte para el recojo del producto y seguimiento de du desplazamiento.	
4. V° B° de las guías remisión remitente o transportista que son entregada a los conductores.	
5. Informe diario a las Gerencias de los movimientos de las unidades (En ruta, libres o mantenimiento)	
6. Coordinación con el Jefe de Aseguramiento de la Calidad & Laboratorio el muestreo en la Planta del Productor antes del traslado de aceite hacia el Terminal de Colpex.	
7. Verificación de ingreso de unidades y V° B° al pesaje en la balanza electrónica del Terminal de Colpex.	
8. Instrucción al certificador externo para que realice el muestreo del producto recibido en las unidades de transporte.	
9. Información a la Gerencia de los resultados análisis fisicoquímicos obtenidos de la toma de muestra.	
10. Instrucción y autorización al operador para que realice la descarga del producto al tanque de almacenamiento asignado por la Gerencia Comercial.	



<b>11.</b> Control, verificación y V° B° de los inventarios diarios de los almacenes de aceite de pescado, entregados por la auxiliar de Balanza del sistema SIC.
<b>12.</b> Realizar el seguimiento de los niveles de acidez del aceite crudo de pescado durante todo su tiempo de almacenamiento e informar a las Gerencias.
<b>13.</b> Informar y realizar el seguimiento de reporte semanal emitido por el Certificador externo
<b>14.</b> Supervisión de las actividades realizadas por la auxiliar de Balanza.
<b>15.</b> Preparación de lote de Colpex a embarcar.
<b>16.</b> Se verifica con el cliente exportador y su supervisor de calidad el tanque asignado para el almacenamiento de su producto.
<b>17.</b> Programación con el cliente exportador para el traslado de su producto hacia el Terminal para su posterior embarque.
<b>18.</b> Ofrecimiento al cliente exportador nuestro servicio de transporte para el traslado de su producto hacia nuestro Terminal.
<b>19.</b> Transmisión electrónica a Aduanas de los lotes a embarcar por cada cliente exportador.
<b>20.</b> Entrega de información detallada de los lotes a embarcar a Oficiales de Aduanas
<b>21.</b> Verificación de las cubicaciones oficiales realizados por Supervisores externos y personal de Colpex antes del inicio y al termino de operación de embarque.
<b>22.</b> Se coordina y autoriza el inicio de operaciones de embarque según el plan de estiba entregado por la nave y Jefe de Operaciones de embarque & OPIP Titular.
<b>23.</b> Verificación y control de todas las operaciones de embarque.
<b>24.</b> Coordinación y verificación de la limpieza de tanques y pozas que quedaron libres al término del embarque.
<b>25.</b> Presentación mensual a aduanas de la mercadería embarcada y detalle de la nave atendida.
<b>26.</b> Presentar informes y reportes de sus actividades en forma oportuna, para la toma de decisiones por alguna de las Gerencias o Jefaturas
<b>27.</b> Asegurar el cumplimiento de los procedimientos operacionales establecidos para la sección u área su cargo.
<b>28.</b> Aprobar la documentación que se requiera en las áreas y/o procesos a su cargo
<b>29.</b> Analizar resultados de desempeño de las actividades a su cargo para la toma de acciones correspondientes (Acciones correctivas, Acciones preventivas).
<b>30.</b> Líder del Equipo HACCP basado en los lineamientos GMP+ D2.1
<b>31.</b> Otras actividades que le asigne la Gerente General.

Fuente: Empresa Colpex.

Tabla 11

*Funciones del área de Almacenamiento y transporte de aceite*

UNIDAD FUNCIONAL		TERMINAL PORTUARIO DE CHIMBOTE
SUB UNIDAD FUNCIONAL		ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE DE ACEITE CRUDO DE PESCADO
DENOMINACION DEL PUESTO		AUXILIAR DE BALANZA
<b>LINEA DE AUTORIDAD</b>		
<b>A QUIEN REPORTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de Almacenamiento de aceite crudo de pescado.</li> </ul>	
<b>QUIEN LE REPORTA</b>		
<b>OBJETIVO DEL PUESTO</b>	Ejecutar y verificar el pesaje de las unidades de transporte en la Balanza Electrónica del producto que se comercializa.	
<b>FUNCIONES</b>		
1. Imprimir y entregar G/R Remitente y G/R Transportista a los conductores en el orden que le corresponde según el turno en viajes locales y viajes regionales.		
2. Realizar el pesaje de las unidades que ingresan y salen por la balanza electrónica.		
3. Entregar una copia del ticket de Balanza y guías a proveedores.		
4. Registrar y controlar las Guías de Remisión, facturas de la compra de aceite crudo de pescado al sistema Integrado Citrix.		
5. Llevar el control del inventario de aceite y presentarlo a La Jefatura de Almacenamiento de aceite de pescado para su V°B.		
6. Llevar el control de precintos diarios emitidos por el inspector del Organismo Supervisor Externo		
7. Llevar el control en un Registro de muestras diarios que ingresan al almacén de aceite.		
8. Llevar el Control de Llaves con su respectivo registro.		
9. Realizar la liquidación de conductores según viajes realizados al cierre de cada mes y presentar a la Jefatura del Terminal para el V°B.		
10. Archivar los documentos: Tickets de balanza, Vale de salidas, G/R Remitente y G/R Transportista.		
11. Realizar la liquidación a Administración para la facturación semanal.		
12. Realizar registro de 03 últimas cargas de las cisternas de transporte.		
13. Llevar el control de los turnos de los choferes.		
14. Otras actividades que le asigne el Jefe de Almacenamiento de aceite de pescado.		

Fuente: Empresa Colpex.

Tabla 12

*Funciones del área de Almacenamiento y transporte de aceite crudo*

UNIDAD FUNCIONAL		TERMINAL PORTUARIO DE CHIMBOTE
SUB UNIDAD FUNCIONAL		ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE DE ACEITE CRUDO DE PESCADO
DENOMINACION DEL PUESTO		OPERADOR DE BOMBAS
<b>LINEA DE AUTORIDAD</b>		
<b>A QUIEN REPORTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Almacenamiento de aceite crudo de pescado.</li> <li>• Jefe de Aseguramiento de la Calidad &amp; Laboratorio</li> </ul>	
<b>QUIEN LE REPORTA</b>		
<b>OBJETIVO DEL PUESTO</b>	Asegurar la correcta distribución del aceite de pescado a los tanques de almacenamiento y controlar la operatividad de los equipos durante el Embarque.	
<b>FUNCIONES</b>		
1. Muestreo de los tanques almacenados con aceite de pescado.		
2. Análisis de acidez e impurezas de las muestras tomadas de los tanques y reporte a la Jefatura de Almacén de aceite crudo de pescado, con la Supervisión del Jefe de Aseguramiento de la calidad & Laboratorio.		
3. Realizar ensayos de impurezas del producto recepcionado por cada unidad de transporte con la Supervisión del Jefe de Aseguramiento de la calidad & Laboratorio.		
4. Informar la toma de muestra en las Plantas Productoras y análisis de acidez e impurezas.		
5. Descarga del producto cargado en las unidades de transporte a la poza de recepción, para su posterior almacenamiento en el tanque asignado.		
6. Operación de alineación de válvulas y bombeo al tanque asignado		
7. Verificación y cambio del tamizado de la poza de almacenamiento y embarque.		
8. Verificar la operatividad de las bombas Hidrostal de almacenamiento y embarque		
9. Verificar la limpieza y mantenimiento de los tanques de almacenamiento		
10. Verificación y control del encendido del grupo electrógeno		
11. Control de los manómetros y el reloj de amperaje de las bombas de embarque		
12. Cubicación de la poza de embarque con el lote a embarcar según la instrucción dada por el Jefe de embarque.		
13. Coordinación con el supervisor a bordo para el inicio y termino del bombeo de aceite hacia la nave		
14. Controlar y llevar registros de los PCC1 y PCC2 en las Pozas de Recepción y Embarque		
15. Operación de bombeo y control de los lotes a embarcar por cada exportador		
16. Informar y controlar el régimen de bombeo hacia la nave.		
17. Verificar el rendimiento y gasto del combustible utilizado en el grupo electrógeno		
18. Informar al termino de las operación de embarque la operatividad y el estado de las maquinas o equipos utilizados.		
19. Otras actividades que le asigne el Jefe de Almacenamiento de aceite de pescado.		

Fuente: Empresa Colpex.

Tabla 13

*Funciones del área de calidad y laboratorio*

UNIDAD FUNCIONAL		OPERACIONES
SUB UNIDAD FUNCIONAL		CALIDAD & LABORATORIO
DENOMINACION DEL PUESTO		JEFE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD & LABORATORIO
<b>LINEA DE AUTORIDAD</b>		
<b>A QUIEN REPORTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Terminal Chimbote</li> <li>• Gerencia Comercial</li> <li>• Gerencia General</li> <li>• Jefe de Almacenamiento de Aceite crudo de Pescado.</li> </ul>	
<b>QUIEN LE REPORTA</b>		
<b>OBJETIVO DEL PUESTO</b>	Asegurar el seguimiento y medición del producto a través de ensayos desde la recepción hasta el embarque el producto.	
<b>FUNCIONES</b>		
1. Realización de ensayos físico-químicos y sensoriales correspondientes al aceite de pescado, y reporte de sus resultados en Laboratorio de Chimbote.		
2. Coordinación para la adquisición de equipos, materiales, reactivos, calibraciones.		
3. Coordinación de las calibraciones y mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de laboratorio.		
4. Mantener registros de control de ensayos.		
5. Administrar y dar V° B a los trabajos de ensayos físico-químicos realizados en el Laboratorio N° 2.		
6. Apoyo al Laboratorio de Supe con ensayos físico-químicos y sensoriales correspondientes al aceite de pescado y reporte de sus resultados.		
7. Presentar informes y reportes de sus actividades en forma oportuna, para la toma de decisiones por alguna de las Gerencias o Jefaturas		
8. Analizar resultados de desempeño de los actividades a su cargo para la toma de acciones correspondientes (Acciones correctivas, Acciones preventivas).		
9. Integrante del Equipo HACCP basado en los lineamientos GMP+ D2.1, cuya función es de asegurar la calidad en los proceso de Colpex (Transporte-Almacenamiento y Embarque)		
10. Responsabilidad y ejecución del corte preciso en las Operaciones de desplazamiento de los Embarques.		
11. Inspección final de tanques, pozas y camiones cisternas.		
12. Muestreos y Sondeos inopinados de todos los tanques del Terminal, así como cisternas procedentes con producto, evaluando diferencias con respecto al trabajo efectuado por SGS.		
13. Cumplimiento del Sistema ISO 9001 en el mantenimiento de registros, evaluación de proveedores, verificación de equipos de laboratorio.		
14. Otras actividades que le asigne el Jefe de Terminal Chimbote.		

Fuente: Empresa Colpex.

Tabla 14

*Funciones del área de embarque*

UNIDAD FUNCIONAL		OPERACIONES
SUB UNIDAD FUNCIONAL		AREA DE EMBARQUES
DENOMINACION DEL PUESTO		JEFE DE OPERACIONES DE EMBARQUE & OPIP TITULAR
<b>LINEA DE AUTORIDAD</b>		
<b>A QUIEN REPORTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Terminal Chimbote</li> <li>• Gerencia General.</li> <li>• Gerencia Comercial.</li> <li>• Gerencia de Administración &amp; Finanzas.</li> </ul>	
<b>QUIEN LE REPORTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Almacenamiento de Aceite de Pescado</li> <li>• Jefe de Mantenimiento</li> <li>• Coordinadora de Sistemas de Gestión.</li> </ul>	
<b>OBJETIVO DEL PUESTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar las operaciones de Embarque en perfectas condiciones de cantidad y calidad del producto, en el tiempo reglamentario.</li> <li>• Mantener los sistemas de seguridad, aseguramiento y gestión de calidad en las instalaciones de Chimbote.</li> </ul>	
<b>FUNCIONES</b>		
1. Promover la implementación, mantenimiento y mejora continua de los sistemas de seguridad y calidad que se apliquen a los procesos de Colpex International SAC.		
2. Planificar, organizar, dirigir y controlar la operación de embarque del aceite de pescado, debiendo verificar que en el Terminal y en el amarradero se encuentren listos el personal, equipos, material, herramientas, embarcaciones, servicios y lo necesario para garantizar que la operación sea un éxito		
3. Solicitar oportunamente a la Gerencia General, los requerimientos básicos para la atención de la nave u otros servicios que puedan mejorar la operación.		
4. Coordinar oportunamente con las Agencias Marítimas la fecha aproximada de arribo de la nave, intercambiando información de las características de la nave, capacidades y otros.		
5. Mantener comunicación con todos los clientes de la Empresa que embarcarán aceite de pescado, manteniéndolos informados del arribo de la nave.		
6. Disponer junto con la Jefe de Almacén de aceite crudo de pescado y capitán de la Nave el almacenamiento de los lotes de los clientes exportadores.		
7. Coordinar con el Gerente Administrativo de la Empresa, el movimiento de los trailers que embarcarán el aceite desde las empresas hasta el Terminal.		
8. Reportará cualquier novedad a la Gerencia General, dando las recomendaciones para resolver cualquier situación de emergencia.		

<b>9.</b> Dar las disposiciones necesarias para el estricto cumplimiento del Código PBIP, siendo el OPIP TITULAR de Supe y Chimbote
<b>10.</b> Proponer a la Gerencia General los proyectos de desarrollo que permitirán la mejor utilización de los recursos y el Mejoramiento de las Operaciones comerciales
<b>11.</b> Supervisar las operaciones de Naves no aceiteras en el Puerto de Supe. Así mismo, es responsable y representante de Colpex, cuando este ejerza como operador logístico para la exportación de aceite en otros terminales.
<b>12.</b> Establecer y asegurar el cumplimiento de normas, directivas y políticas del área a su cargo
<b>13.</b> Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios de las áreas y /o procesos a su cargo que aseguren su operatividad
<b>14.</b> Asignar funciones y responsabilidades a cada una de las personas a su cargo
<b>15.</b> Evaluar el desempeño de las personas a su cargo e Identificar las necesidades de formación
<b>16.</b> Aprobar la documentación que se requiera en las áreas y/o procesos a su cargo
<b>17.</b> Analizar resultados de desempeño de los procesos a su cargo para la toma de acciones correspondientes (Acciones correctivas, Acciones preventivas).
<b>18.</b> Presentar informes y reportes de su gestión en forma oportuna, para la toma de decisiones por la Gerencia General, Gerencia de Operaciones
<b>19.</b> Es responsable del control de registros que evidencian la implementación y mejora del sistema de gestión de calidad
<b>20.</b> Analizar resultados de desempeño de las actividades a su cargo para la toma de acciones correspondientes (Acciones correctivas, Acciones preventivas).
<b>21.</b> Otras actividades que le asigne la Gerencia General.

Fuente: Empresa Colpex.

## ANÁLISIS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA EMPRESA COLPEX

### Análisis del proceso de Transporte

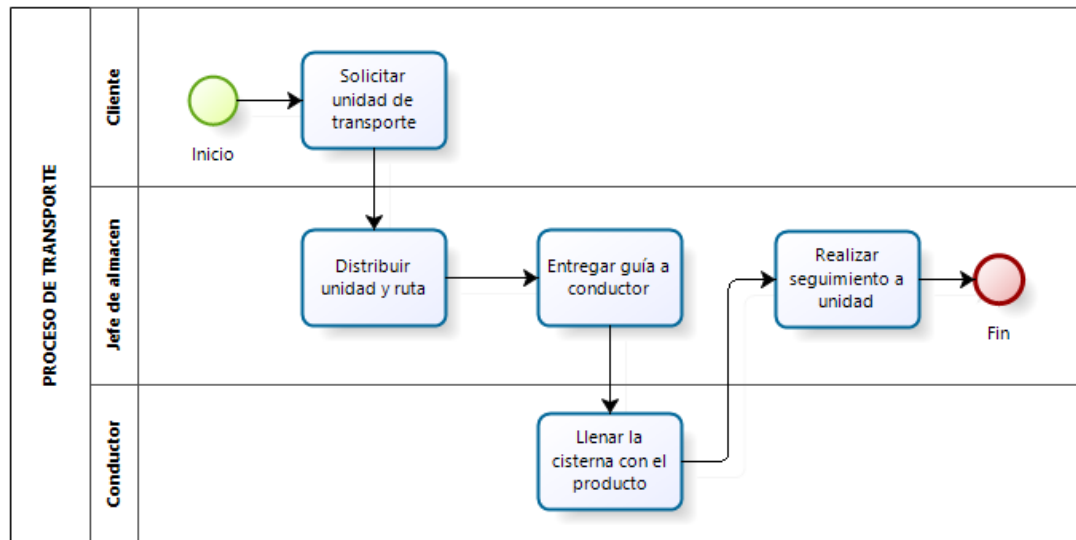


Figura N°04. Flujograma actual del proceso de transporte

Al revisar el flujograma del proceso, nos ayuda a tener una vista general de las actividades que se realizan en este y las posibles fallas que pueda tener; como, por ejemplo, se puede observar que no llevan un registro de las unidades que tienen disponibles o que están siendo usada. Asimismo, no se controla el recorrido de las unidades.

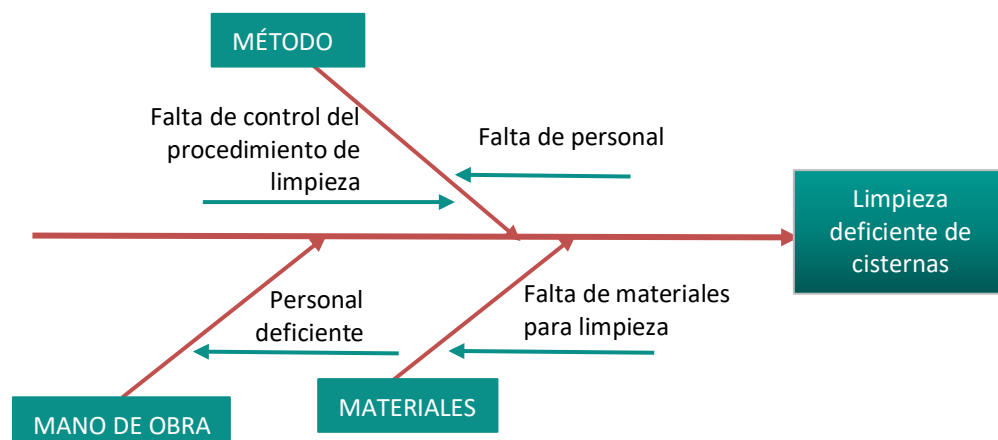


Figura N°05 Diagrama de Ishikawa para el problema de limpieza deficiente de cisternas

La limpieza deficiente de las cisternas se debe a que debido a que existe poco personal para realizar esta actividad, no se dan abasto y lo realizan de una forma apresurada para cumplir con sus labores. Asimismo, el personal, a veces, no cuenta con los materiales necesarios para la limpieza de las cisternas.

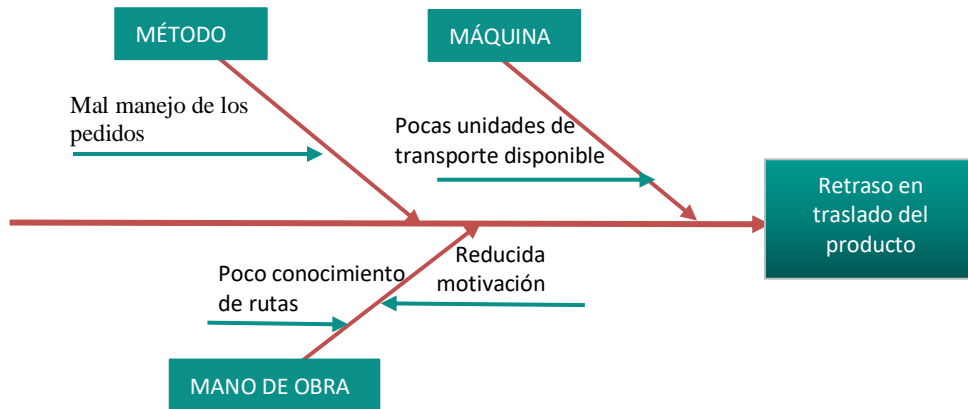


Figura N°06. Diagrama de Ishikawa para el problema retraso en el traslado del producto

El retraso en el traslado del producto es a causa de que existen pocas unidades disponibles al momento de realizar el transporte, por lo que se demora en buscar una unidad disponible. Asimismo, el desconocimiento por parte de los choferes de las rutas es esencial, ya que pierden tiempo en encontrar la correcta.

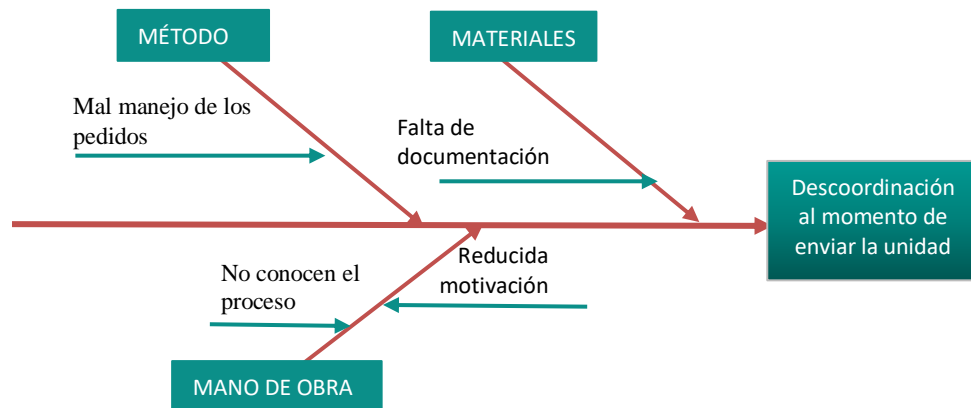


Figura N°07. Diagrama de Ishikawa para el problema descoordinación al momento de enviar la unidad



La descoordinación al momento de enviar la unidad de transporte se debe al mal manejo de los pedidos de transporte por la empresa y a la falta de documentación para este proceso, como la guía de remisión de transportista.

Para realizar el diagnóstico del proceso de transporte se hizo uso del Diagrama de Pareto, y así poder conocer las incidencias o las causas más relevantes de los problemas en este proceso.

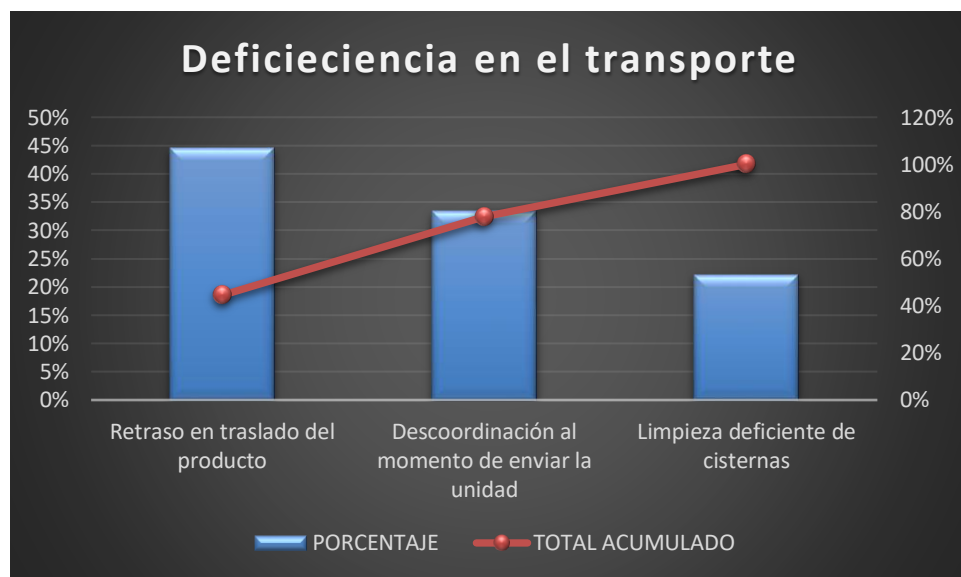


Figura N°08. Diagrama de Pareto del proceso de transporte

Según los resultados mostrados en la figura N°8, se puede observar que, solo dos de los 3 problemas ocupan un poco más del 80% de las fallas en ese proceso, por lo que, encontrando la forma de contrarrestar esas dos falencias, el proceso de transporte se desarrollará de una manera más efectiva ayudando a la correcta gestión por procesos de la empresa.

Una vez encontrada estos datos, procedemos a realizar la técnica 5W 1H, para establecer el plan de acción que se seguirá para poder contrarrestar las falencias de este proceso.

Tabla 15

*Técnica 5W 1H para el proceso de transporte*

TÉCNICA (5W 1H)	RESPUESTAS
<b>What?</b>	Los problemas que existen en el proceso de transporte son el retraso, la descoordinación y la limpieza de las cisternas.
<b>Who?</b>	Las personas involucradas en los problemas, son los transportistas, la jefa de operaciones y el personal de limpieza.
<b>Where?</b>	Esto se debe a la falta de documentación de los procesos o la asignación de responsabilidades, así como, el desconocimiento por falta del personal. Estos problemas fueron detectados en las unidades de transporte.
<b>When?</b>	Estos problemas se hallaron al momento de realizare el servicio de transporte. Estos problemas se repiten con una frecuencia de 2 a 3 veces cada trimestre.
<b>Why?</b>	El problema se da a que en el sistema no son ingresadas las salidas de unidades y cuando solicitan un servicio no hay unidades disponibles.
<b>How?</b>	Se propone documentar todos los procesos en Bizagi con cada responsable de la actividad. Asimismo, se deben de organizar capacitaciones semestrales a los choferes sobre el mantenimiento de la unidad y realizar un curso de conocimiento de las rutas que realizan.

Fuente: Elaboración propia

### Análisis del proceso de Almacenamiento

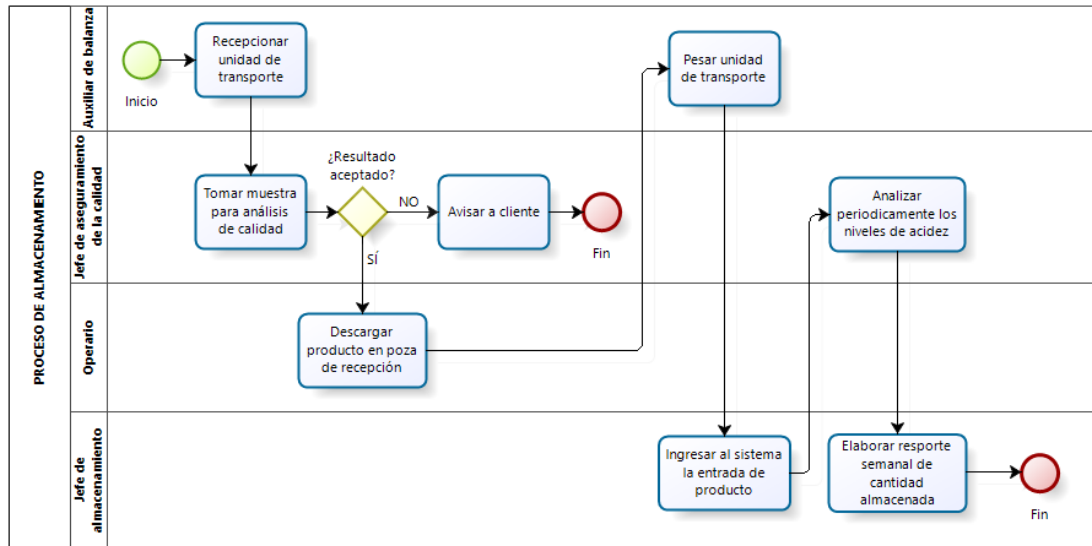


Figura N°09. Flujograma actual del proceso de almacenamiento

Al revisar el flujograma del proceso, nos ayudó a tener una vista general de las actividades que se realizan en este y las posibles fallas que puede tener; como, por ejemplo, la contaminación del producto que se está almacenado, así como, que el producto no es analizado constantemente para revisar si está en las condiciones adecuadas.

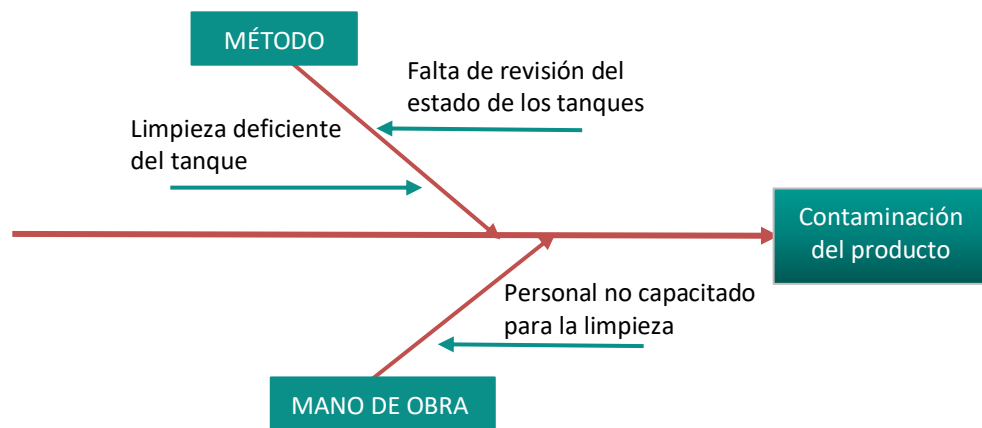


Figura N°10. Diagrama de Ishikawa para el problema de contaminación del producto

La contaminación del producto almacenado se debe a que en algunas ocasiones el personal no realiza de la manera correcta la limpieza del tanque, por lo que quedan objetos dentro de este que no deberían de estar ahí, y esto no pasaría si el personal estuviera totalmente capacitado para esta actividad.

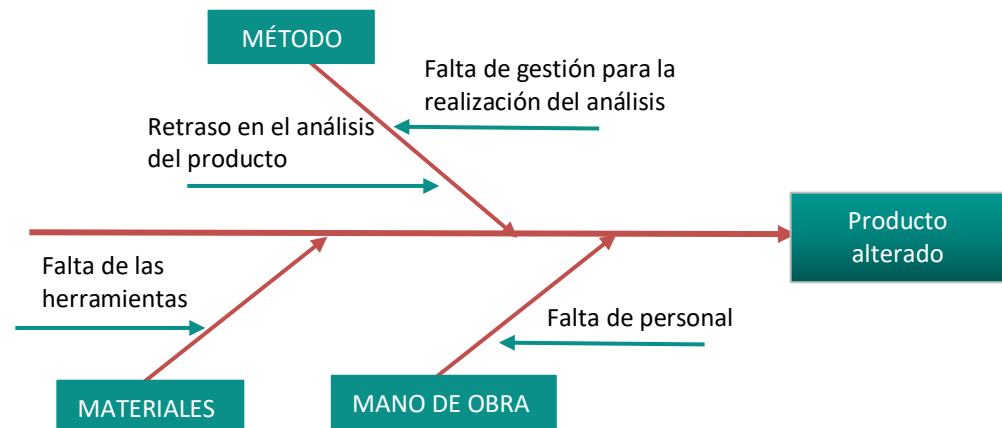


Figura N°11. Diagrama de Ishikawa para el problema de producto alterado

La alteración del producto, se da a causa de que los análisis correspondientes a los niveles de acidez del producto no se hacen de manera continua mientras el producto se encuentra almacenado, debido a que hay una falta de gestión para realizar las actividades y contar con los materiales.

Para realizar el diagnóstico del proceso de almacenamiento se hizo uso del Diagrama de Pareto, y así poder conocer la incidencia o la causa más relevantes de los problemas en este proceso.



Figura N°12. Diagrama de Ishikawa para el problema de producto alterado

Según los resultados mostrados en la figura N°12, se puede observar que, el problema más resaltante es la contaminación del producto, ya que ocupa el 73% de las fallas en este proceso, por lo que, encontrando la forma de contrarrestar esta falencia, el proceso de almacenamiento se desarrollará de una manera más efectiva ayudando a la gestión por procesos de la empresa.

Una vez encontrada estos datos, se procedió a realizar la técnica 5W 1H, para establecer el plan de acción que se seguirá para poder contrarrestar las falencias de este proceso.

Tabla 16

*Técnica 5W 1H para el proceso de almacenamiento*

TÉCNICA (5W 1H)	RESPUESTAS
<b>What?</b>	Los problemas que existen en el proceso de almacenamiento son la contaminación del producto y que el producto es alterado.
<b>Who?</b>	Las personas involucradas en los problemas son, el jefe de almacenamiento y los operarios.
<b>Where?</b>	Esto se debe a la falta de revisión del estado de los tanques y la falta continua de revisión del del nivel de acidez del producto.
<b>When?</b>	Estos problemas se hallaron en el área de almacenamiento, exactamente en los tanques de almacenamiento producto.
<b>Why?</b>	El problema se debe a que el tanque de almacenamiento no es revisado constantemente y se encuentran residuos en este.
<b>How?</b>	Se propone documentar todos los procesos en Bizagi con cada responsable de la actividad. Asimismo, la asignación de personal para la revisión los tanques de almacenamiento.

Fuente: Elaboración propia

**Análisis del proceso de Embarque**

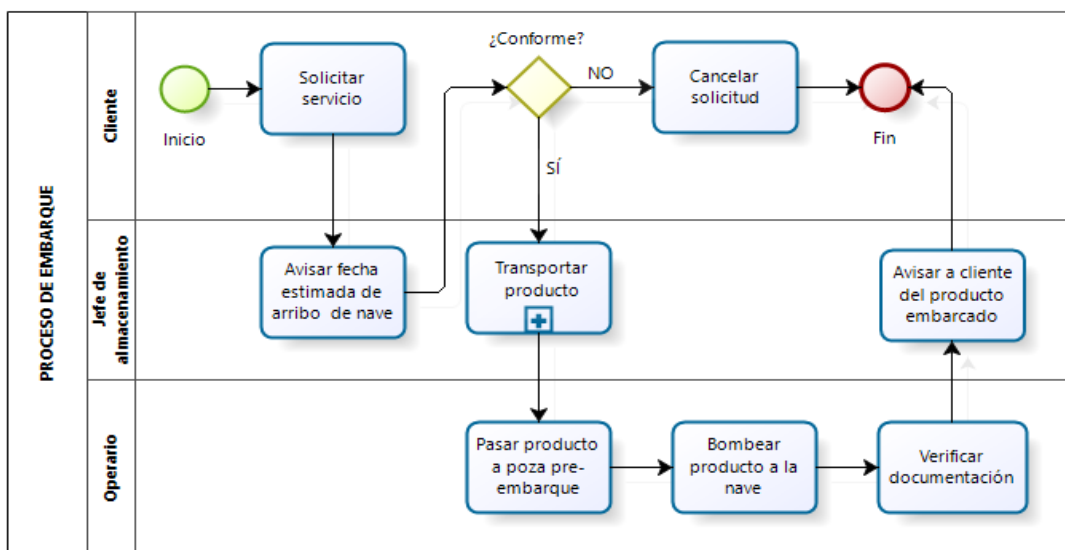


Figura N°13. Diagrama de flujo actual del proceso de embarque

Al revisar el flujograma del proceso, nos ayuda a tener una vista general de las actividades que se realizan en este y las posibles fallas que pueda tener; como, por ejemplo, la demora para tomar el peso exacto del producto que está por embarcarse, así como, que el producto no es verificado durante el trayecto del bombeo desde la zona de descarga hasta la nave.

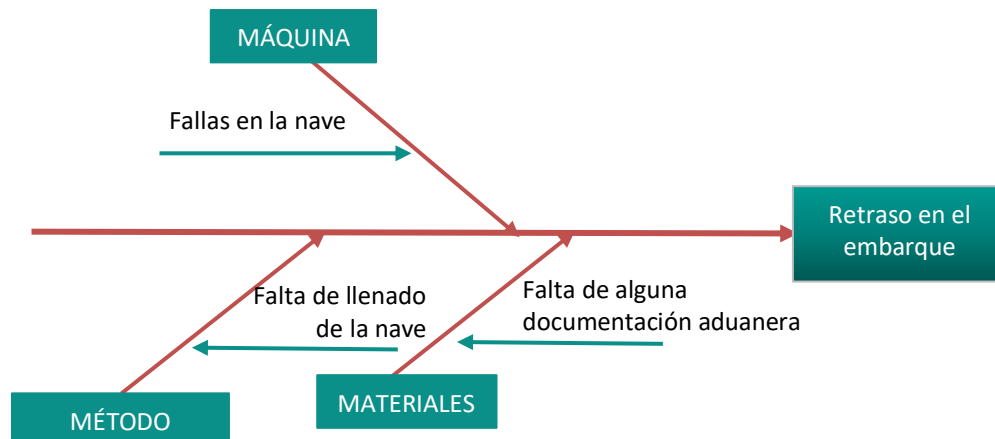


Figura N°14 Diagrama de Ishikawa para el problema de limpieza deficiente de cisternas

El retraso del proceso de embarque se debe a que en algunas ocasiones la documentación aduanera no es bien revisada y falta algún documento, o se da también por fallas en la nave, que escapan de la mano de la empresa.

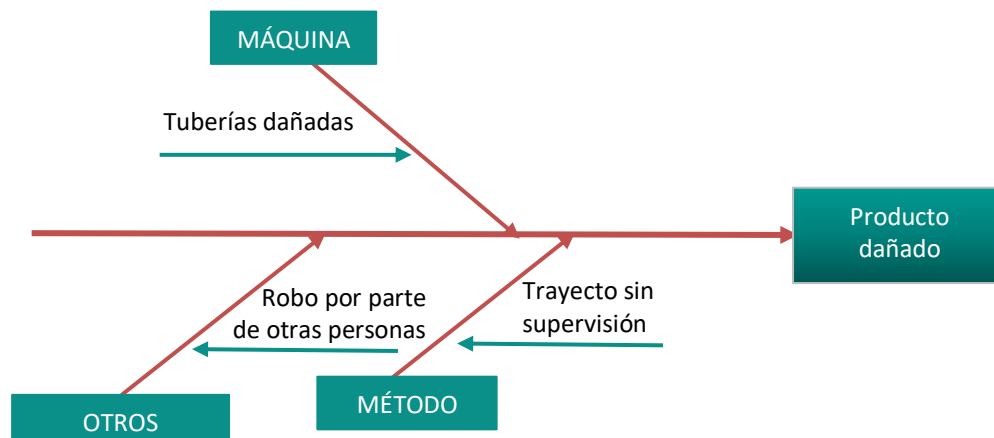


Figura N°15 Diagrama de Ishikawa para el problema de limpieza deficiente de cisternas

El producto este dañado o adulterado, se refiere a que no llegue el peso neto del producto que se especificó anteriormente, ya que en el trayecto de las tuberías (2000m.) hay personas de otras empresas que roban este haciéndole pequeños orificios a las tuberías.

Para realizar el diagnóstico del proceso de embarque se hizo uso del Diagrama de Pareto, y así poder conocer la incidencia o la causa más relevantes de los problemas en este proceso.

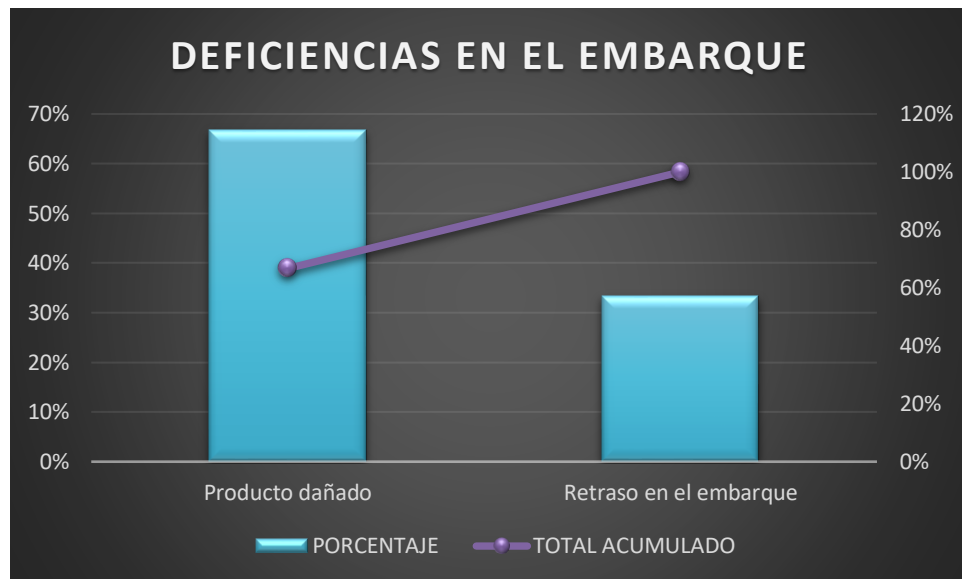


Figura N°16. Diagrama de Pareto del proceso de embarque

Según los resultados mostrados en la figura N°16, se puede observar que, el problema más resaltante es el producto dañado, ya que ocupan casi el 70% de las fallas en este proceso, por lo que, encontrando la forma de contrarrestar esta falencia, el proceso de embarque se desarrollará de una manera más efectiva ayudando a la gestión por procesos de la empresa.

Una vez encontrada estos datos, se procedió a realizar la técnica 5W 1H, para establecer el plan de acción que se seguirá para poder contrarrestar las falencias de este proceso.



Tabla 17

*Técnica 5W 1H para el proceso de embarque*

TÉCNICA (5W 1H)	RESPUESTAS
<b>What?</b>	Los problemas que existen en el proceso de embarque son que el pedido es retrasado y que el producto es dañado.
<b>Who?</b>	Las personas involucradas en los problemas son, la jefa de operaciones y los operarios.
<b>Where?</b>	Esto se debe a la falta de documentación aduanera, así como, el daño en las tuberías y por ende daño al producto.
<b>When?</b>	Estos problemas se hallaron en el área de embarque, exactamente en las tuberías subterráneas para el bombeo del producto. 2 o 3 trimestralmente
<b>Why?</b>	El problema se da debido a que no hay una revisión en las tuberías subterráneas que van por todo el terminal portuario hasta la nave.
<b>How?</b>	Se propone documentar todos los procesos en Bizagi con cada responsable de la actividad. Asimismo, la asignación de personal para la revisión de las tuberías durante el bombeo del producto a la nave.

Fuente: Elaboración propia

## DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIOS DE LA EMPRESA

Tabla 18

*La empresa cumple con los requerimientos establecidos por el cliente*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	42.9%
Siempre	4	57.1%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el año 2021

En la tabla N°18 se observa que el 57% de los clientes indican que la empresa Colpex siempre cumple con los requerimientos que establecen los clientes al contratar los servicios logísticos y el 42.9% indica que casi siempre se cumple lo establecido.

Tabla 19

*La empresa se compromete con brindar solución a los reclamos*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	14.3%
Casi siempre	1	14.3%
Siempre	5	71.4%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el periodo 2021

En la tabla N°19 se observa que el 71.4% de clientes indica que la empresa está comprometida con brindar solución a las problemáticas que se presenten en el servicio, por otro lado, un 14.3% en que a veces y casi siempre presenta predisposición a la resolución de las problemáticas.

Tabla 20

*La empresa brinda el servicio en el tiempo establecido*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	28.6%
Siempre	5	71.4%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el periodo 2021

En la tabla N°20 se observa que el 71.4% de clientes indica que siempre se cumple el servicio en los tiempos acordados entre cliente y empresa, por otro lado, el 28.6% sostiene que casi siempre se cumplen los tiempos establecidos.

Tabla 21

*Con que frecuencia la empresa comete errores en los servicios brindados*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	5	71.4%
A veces	1	14.3%
Casi siempre	1	14.3%
Siempre	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el periodo 2021

En la tabla N°21 se observa que el 71.4% de clientes indica que casi nunca la empresa Colpex comete errores en los servicios que los clientes contratan y el 14.3% sostiene que a veces y casi siempre se presentan errores en el servicio brindado.

Tabla 22

*El comportamiento de los colaboradores de Colpex SAC es confiable*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	42.9%
Siempre	4	57.1%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el periodo 2021

En la tabla N°22 se observa que 57.1% clientes indica que siempre han tratado con personal que les inspira confianza tanto profesionalmente, como personalmente. El 42.9% considera que casi siempre el personal les inspira confianza

Tabla 23

*La empresa Colpex genera confianza en la oferta de servicios*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	42.9%
Siempre	4	57.1%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el periodo 2021

En la tabla N°23 se observa que el 57.1% de clientes indica que siempre han sentido confianza en la contratación de los servicios logísticos y el otro 42.9% considera que casi siempre han sentido confianza en la adquisición del servicio.

Tabla 24

*La empresa cuenta con equipamiento de apariencia moderna*

	N°	%
No	0	0%
A veces	1	14.3%
Sí	6	85.7%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el año 2021

En la tabla N°24 se observa que el 85.7% de los clientes indican que la empresa Colpex si cuenta con equipamiento moderno en sus instalaciones y el 14.3% indica que a veces la empresa cuenta con equipamiento de apariencia moderna.

Tabla 25

*La empresa cuenta con instalaciones visualmente atractivas*

	N°	%
No	0	0%
Tal vez	2	28.6%
Sí	5	71.4%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el año 2021

En la tabla N°25 se observa que el 71.4% de los clientes indican que la empresa Colpex si cuenta con instalaciones visualmente atractivas y el 28.6% indica que tal vez las instalaciones de Colpex son visualmente atractivas.

Tabla 26

*La empresa cumple con los protocolos de sanidad y seguridad*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	42.9%
Siempre	4	57.1%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el año 2021

En la tabla N°26 se observa que el 57.1% de los clientes indican que la empresa Colpex siempre cumple con los protocolos de sanidad y el 42.9% indica que casi siempre se cumple lo establecido.

Tabla 27

*La empresa hace uso de elementos y/o materiales de calidad.*

	N°	%
No	0	0%
Tal vez	2	28.6%
Sí	5	71.4%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el año 2021

En la tabla N°27 se observa que el 71.4% de los clientes indican que la empresa Colpex si hace uso de elementos y materiales de calidad en el desarrollo de los servicios que brinda y el 28.6% indica que tal vez hace uso de material de calidad.

Tabla 28

*La empresa Colpex se comunica inmediatamente a sus clientes cuando el servicio culmina*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	28.6%
Casi siempre	1	14.3%
Siempre	4	57.1%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el año 2021

En la tabla N°28 se observa que el 57% de los clientes indican que la empresa Colpex siempre comunica a sus clientes cuando el servicio culmina y el 14.3% indica que casi siempre se les comunica el término de los servicios contratados.

Tabla 29

*La empresa Colpex ofrece un servicio eficaz*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	3	42.9%
Casi siempre	1	14.3%
Siempre	3	42.9%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el año 2021

En la tabla N°29 se observa que el 42.9% de los clientes indican que la empresa Colpex siempre ofrece un servicio eficaz sus clientes, el otro 14.3% refiere que casi siempre son eficaces en sus servicios y por último el 42.9% indica que a veces brindan un servicio eficaz.

Tabla 30

*Frente a la presencia de problemáticas en los servicios, los colaboradores de la empresa se encuentran predispuestos a ayudar*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	28.6%
Casi siempre	2	14.3%
Siempre	4	57.1%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el año 2021

En la tabla N°30 se observa que el 57.1% de los clientes indican que los colaboradores de la empresa Colpex siempre están predispuestos a apoyar en las problemáticas presentadas en los servicios contratados, el 14.3% indica que casi siempre tienen predisposición a la resolución de problemática y el otro 28.6% refiere que a veces se tiene la disposición.

Tabla 31

*La empresa tiene una capacidad de respuesta rápida frente a sus clientes*

	N°	%
No	0	0%
Tal vez	3	42.9%
Sí	4	57.1%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el año 2021



En la tabla N°31 se observa que el 57.1% de los clientes indican que la empresa Colpex si tiene una capacidad de respuesta rápida en atención a sus clientes y el 42.9% indica que tal vez la capacidad de respuesta es rápida.

Tabla 32

*La empresa ofrece atención personalizada a sus clientes, dependiendo de sus requerimientos*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	3	42.9%
Casi siempre	1	14.3%
Siempre	3	42.9%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el año 2021

En la tabla N°32 se observa que el 42.9% de los clientes indican que la empresa Colpex siempre y a veces brinda una atención personalizada a los clientes y el 14.3% indica que casi siempre se les brinda atención personalizada.

Tabla 33

*Los horarios de trabajo de la empresa, son conveniente para mantener comunicación con los clientes*

	N°	%
Si	5	71.4%
Tal vez	2	28.6%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el año 2021

En la tabla N°33 se observa que el 71.4% de los clientes indican que la empresa Colpex si cuenta con un horario acorde para mantenerse en contacto con los clientes y el otro 28.6% refiere que tal vez cuenta con un horario adecuado para la comunicación con clientes, teniendo en cuenta que son clientes de diversas partes del mundo.

Tabla 34

*La empresa comprende las necesidades de los clientes*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	14.3%
Casi siempre	2	28.6%
Siempre	4	57.1%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el año 2021

En la tabla N°34 se observa que el 57.1% de los clientes indican que la empresa Colpex siempre comprende la necesidad de los clientes y el 28.6.9% indica que casi siempre comprende lo que el cliente necesita.

Tabla 35

*Se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la empresa Colpex*

	N°	%
Sí	3	42.9%
Tal vez	4	57.1%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el año 2021

En la tabla N°35 se observa que el 57.1% de los clientes indican que la empresa Colpex si se encuentran satisfechos con el servicio brindado por la empresa Colpex y el 42.9% indica que tal vez está satisfecho con la contratación de los servicios logísticos.

Tabla 36

*Los colaboradores de la empresa Colpex, cuentan con los conocimientos suficientes para desarrollar los servicios logísticos*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	42.9%
Siempre	4	57.1%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el año 2021

En la tabla N°36 se observa que el 57.1% de los clientes indican que los colaboradores de la empresa cuentan con los conocimientos y capacidades suficientes para desenvolverse en sus funciones y el 28.6.9% perciben que casi siempre se los colaboradores cuentan con los conocimientos suficientes.

Tabla 37

*Calificación del servicio brindado por la empresa Colpex*

	N°	%
1- Muy malo	0	0%
2- Malo	0	0%
3- Regular	1	14.3%
4- Bueno	4	57.1%
5- Muy bueno	2	28.6%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el año 2021

En la tabla N°37 se observa que el 28.6% de los clientes indican que la empresa Colpex brinda un servicio muy bueno, el 57.1% considera que los servicios brindados son buenos y el 14.3% califica la calidad del servicio como regular.

Tabla 38

*Los colaboradores tienen un comportamiento amable frente a los requerimientos de los clientes*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	14.3%
Casi siempre	2	28.6%
Siempre	4	57.1%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el año 2021

En la tabla N°38 se observa que el 57.1% de los clientes indican que los colaboradores siempre presentan un comportamiento amable frente a los requerimientos del cliente, el 28.6% considera que el comportamiento de los colaboradores es amable y el 14.3% sostiene que a veces presentan un comportamiento amable.

Tabla 39

*Nivel de calidad de servicio de la empresa Colpex International S.A.C.*

	N°	%
SI	4	57.1%
TAL VEZ	3	42.9%
NO	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores, en el año 2021

En la tabla N°39 se observa que el 57.1% de los clientes indican que el servicio que brinda la empresa Colpex International SAC es bueno y el 42.9% sostiene que posiblemente se brinda buen servicio.

## Identificación de las dimensiones del nivel de calidad de servicio de la empresa Colpex SAC.

Tabla 40

### *Dimensiones de calidad de servicio*

	<i>FIABILIDAD</i>		<i>SEGURIDAD</i>		<i>ELEMENTOS TANGIBLES</i>		<i>CAPACIDAD DE RESPUESTA</i>		<i>EMPATÍA</i>	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
A veces	1	14.29%	0	0.00%	0	0.00%	2	28.57%	0	0.00%
Casi siempre	4	57.14%	3	42.86%	2	28.57%	1	14.29%	6	85.71%
Siempre	2	28.57%	4	57.14%	5	71.43%	4	57.14%	1	14.29%
Total	7	100%	7	100%	7	100%	7	100%	7	100%

Fuente: Encuesta a clientes, en el año 2021

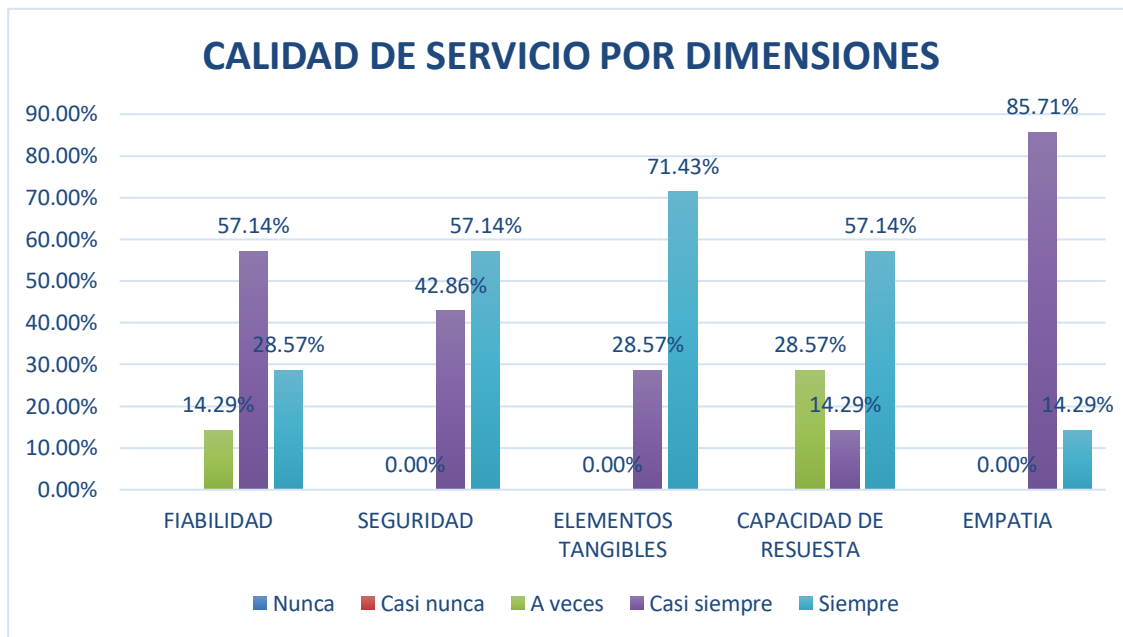


Figura 17 Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio de la empresa Colpex.

De los datos obtenidos en la figura N°15 sobre las dimensiones de calidad de servicio en la empresa Colpex International SAC. Se obtuvo que existen 2 dimensiones que requieren de apoyo para contrarrestar las consecuencias en la empresa, la primera es fiabilidad que sostiene que un 14.29% de clientes a veces siente confianza en contratar los servicios de la empresa. La segunda dimensión es capacidad de respuesta con un 28.57% de clientes considera que a veces la empresa tiene una capacidad de respuesta eficaz para los clientes. Cabe resaltar que la encuesta aplicada puede tener un margen de error debido que por ser un negocio B2B, los que desarrollaron el cuestionario puede que no hayan sido las personas que están involucradas directamente con la contratación de servicios de la empresa Colpex.

## DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA EMPRESA

Tabla 41

*Los colaboradores tienen claras sus funciones*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	10	40%
Casi siempre	15	60%
Siempre	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores, en el año 2021

En la tabla N°41 se representa que el 60% de los colaboradores indican que casi siempre tienen claras sus funciones y/o tareas y el 40% indica que a veces tienen clara las actividades del proceso.

Tabla 42

*Conocen el impacto de su labor dentro de la empresa*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	15	60%
Casi siempre	10	40%
Siempre	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores, en el año 2021

En la tabla N°42 se representa que el 60% de los colaboradores indican que a veces tienen conocimiento del impacto de sus funciones dentro de la empresa Colpex y el 40% indica que casi siempre saben sobre el impacto que tiene el realizar correctamente sus labores.

Tabla 43

*La infraestructura está alineada para apoyar al desarrollo de los procesos*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	6	24%
Casi siempre	18	72%
Siempre	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores, en el año 2021

En la tabla N°43 se representa que el 72% de los colaboradores indican que casi siempre la infraestructura apoya al desarrollo de sus procesos, el 24% indica que a veces es apoyo y el 4% sostiene que siempre es apoyo base para que realicen sus funciones de manera eficiente.

Tabla 44

*Se cuenta con la tecnología adecuada para atender los requerimientos del cliente*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	9	36%
Casi siempre	15	60%
Siempre	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores, en el año 2021

En la tabla N°44 se representa que el 60% de los colaboradores indican que casi siempre la empresa Colpex hace uso de tecnología moderna para proporcionarles servicios de calidad a sus clientes, el 36% sostiene que a veces tienen tecnología adecuada y el 4% indica que siempre la empresa se preocupa por tener instrumentos de última generación.



Tabla 45

*El área de atención al cliente hace uso de los diagramas de procesos para facilitar el desarrollo de trabajo*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	22	88%
A veces	2	8%
Casi siempre	1	4%
Siempre	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores, en el año 2021

En la tabla N°45 representa que el 88% de los colaboradores indican que casi nunca se hace uso de los diagramas de procesos, el 8% sostiene que a veces utilizan los flujogramas y el 4% casi siempre cumplen con todas las actividades diagramadas.

Tabla 46

*Está de acuerdo con las acciones que se toman para el cumplimiento de los objetivos del área*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	7	28%
Casi siempre	18	72%
Siempre	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores, en el año 2021

En la tabla N°46 se representa que el 72% de los colaboradores indican que casi siempre están de acuerdo con las acciones que toma la empresa para el cumplimiento de objetivos y el 28% indica que a veces concuerdan con las acciones tomadas por la gerencia.

Tabla 47

*Se realiza continuamente la optimización de procesos, teniendo en cuenta los elementos de la empresa*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	21	84%
Casi siempre	4	16%
Siempre	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores, en el año 2021

En la tabla N°47 representa que el 84% de los colaboradores indican que a veces se realiza la optimización de procesos y el 16% sostiene que casi siempre se realizan optimización de procesos, teniendo en cuenta los elementos y/o factores que afectan las empresas.

Tabla 48

*El personal recibe capacitaciones periódicas para fortalecer la atención a clientes*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	14	56%
Casi siempre	11	44%
Siempre	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores, en el año 2021

En la tabla N°48 se representa que el 56% de los colaboradores indican que a veces reciben capacitaciones sobre atención al cliente u otros temas y el 44% indica que casi siempre se les capacita.

Tabla 49

*El personal está capacitado para resolver reclamos o admisión de errores*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	20	80%
Casi siempre	5	20%
Siempre	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores, en el año 2021

En la tabla N°49 se representa que el 80% de los colaboradores indican que a veces el personal conoce sobre atención de reclamos y el 20% indican que casi siempre asumen sus errores.

Tabla 50

*La empresa se preocupa por la calidad de atención brindada a sus clientes*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	14	32%
Casi siempre	8	52%
Siempre	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores, en el año 2021

En la tabla N°50 se representa que el 52% de los colaboradores indican que casi siempre la empresa se preocupa por la atención de sus clientes, el 32% indica que a veces manifiestan su preocupación por los clientes y el 12 % sostiene que siempre se preocupan por la satisfacción de clientes.

Tabla 51

*Está conforme con el ambiente laboral*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	13	52%
Siempre	12	48%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores, en el año 2021

En la tabla N°51 se representa que el 52% de los colaboradores indican que casi siempre están conformes con el ambiente laboral y el 48% sostiene que siempre sienten un ambiente laboral agradable.

Tabla 52

*Los jefes se involucran y motivan al personal*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	12	48%
Casi siempre	13	52%
Siempre	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores, en el año 2021

En la tabla N°52 se representa que el 52% de los colaboradores indican que casi siempre sienten motivación por parte de sus jefes y 48% sostiene que a veces siente que los jefes se involucran en sus labores.

Tabla 53

*La empresa resuelve con inmediatez los reclamos de clientes*

	N°	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	12	48%
Casi siempre	12	48%
Siempre	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores, en el año 2021

En la tabla N°53 se representa que el 48% de los colaboradores indican que a veces y casi siempre la empresa resuelve los reclamos de manera inmediata y el 4% sostiene que siempre lo realizan inmediatamente.

## Identificación de las dimensiones del nivel de gestión por procesos de la empresa

### Colpex SAC.

Tabla 54

*Dimensiones de gestión por procesos*

	PERSONAS		RECURSOS FÍSICOS		PLANIFICACIÓN		CONTROL DE PROCESOS	
	N°	%	N°	%	N°	%	N	%
Nunca	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
A veces	1	14.29%	0	0.00%	0	0.00%	2	28.57%
Casi siempre	4	57.14%	3	42.86%	2	28.57%	1	14.29%
Siempre	2	28.57%	4	57.14%	5	71.43%	4	57.14%
Total	7	100%	7	100%	7	100%	7	100%

Fuente: Encuesta a colaboradores, en el año 2021

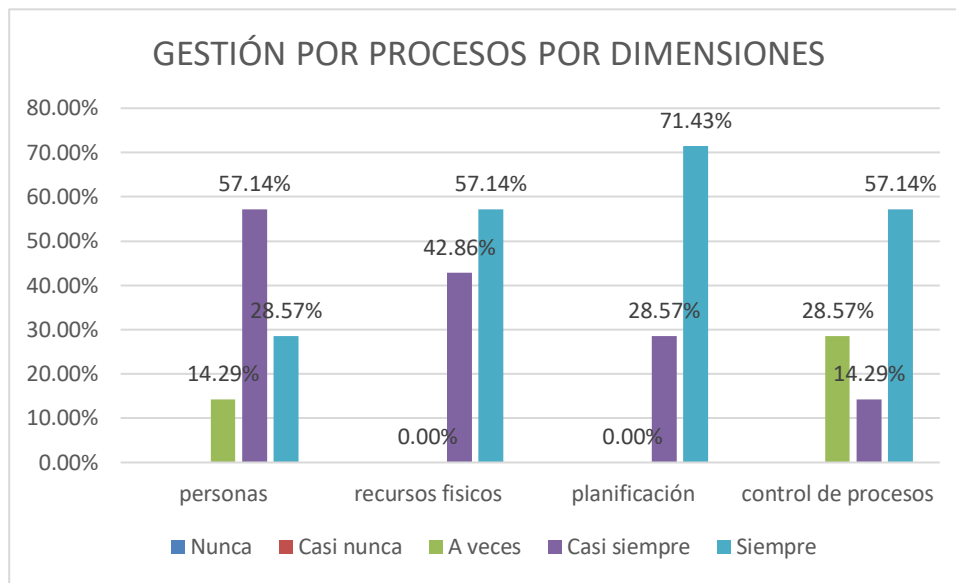


Figura 18 Nivel de las dimensiones de gestión por procesos de la empresa Colpex.

De los datos obtenidos en la figura N°15 sobre las dimensiones de gestión procesos en la empresa Colpex International SAC. Se obtuvo que existen 2 dimensiones que requieren de apoyo para contrarrestar las consecuencias en la organización, la primera es personas que sostiene que un 14.29% de colaboradores a veces conocen el impacto de su labor dentro de la empresa y no tienen claridad de sus actividades según el diagrama de flujos. La segunda dimensión es control de procesos con un 28.57% de clientes considera que los jefes se involucran directamente con la función de operarios y consideran que a veces el clima laboral es bueno. Además, la empresa a veces demuestra su preocupación u interés por los clientes.

## Planteamiento de estrategias

- Plan de integración del personal

Tabla 55

### *Programa de reuniones de confraternidad*

REUNIONES DE CONFRATERNIDAD	PERSONAL	TIEMPO	FRECUENCIA
<b>Día del trabajo</b>	Todo el personal	4 horas	1 vez al año
<b>Día de la madre</b>	Solo mamás	2 horas	1 vez al año
<b>Día del papá</b>	Solo papás	2 horas	1 vez al año
<b>Aniversario de empresa</b>	Todo el personal	6 horas	1 vez al año
<b>Integración laboral</b>	Todo el personal	3 horas	2 veces al año

Fuente: Elaboración propia.

- **Alcance del plan de reuniones de confraternidad**
  - El plan de reuniones de confraternidad está dirigido para todo el personal de la empresa
- **Objetivos de las reuniones de integración**
  - Se formen lazos amicales y ayude a que el personal se sienta motivado realizar sus labores diarias.
  - Asimismo, si existiera algún conflicto entre compañeros de trabajo, lograr resolverlos y generar un mejor clima laboral, de forma que la comunicación entre las áreas mejore y, por ende, los procesos en la empresa se realicen de manera efectiva.

- Plan de capacitación al personal

Tabla 56

*Plan de capacitaciones al personal de atención al cliente*

PLAN DE CAPACITACIÓN		
<b>Conferencia 1</b>	<b>Sumilla:</b>	Dar a conocer sobre la importancia de realizar la venta de forma efectiva
"LA ATENCIÓN AL CLIENTE ES LA CLAVE DEL ÉXITO EN TU EMPRESA"	<b>Objetivo:</b>	Informar a los vendedores y la administración la importancia de realizar la venta de forma exitosa, para que le pongan más empeño en eso.
	<b>Dirigido a:</b>	Personal de atención al cliente y administración
	<b>Fecha:</b>	05/12/2021
<b>Conferencia 2</b>	<b>Sumilla:</b>	Dar a conocer los métodos u formas de la correcta atención al cliente
"FORMAS DE ATENDER AL CLIENTE"	<b>Objetivo:</b>	Dar a conocer las formas de cómo atender de la mejor manera al cliente, de modo que ellos estén satisfechos con el servicio brindado por la empresa.
	<b>Dirigido a:</b>	Personal de atención al cliente
	<b>Fechas:</b>	05/12/2021
<b>Conferencia 3</b>	<b>Sumilla:</b>	Dar a conocer las técnicas de ventas
"CONOCIMIENTO DE TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE"	<b>Objetivo:</b>	Brindar el conocimiento de las mejores técnicas para lograr que la venta sea exitosa y sin ningún error de documentación.
	<b>Dirigido a:</b>	Personal de atención al cliente
	<b>Fecha:</b>	05/12/2021

Fuente: Elaboración propia.



- **Alcance del plan de capacitación**
  - El plan de capacitación está dirigido al personal involucrado en el proceso de ventas y atención al cliente.
  
- **Objetivos de la capacitación**
  - Lograr que el personal de atención al cliente mejore sus capacidades y habilidades.
  - Educar al personal para la ejecución eficiente de las responsabilidades que se le encargan en sus puestos de trabajo.
  - Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional a los colaboradores

## REDISEÑO DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA COLPEX INTERNATIONAL

Una vez realizada la situación actual de los procesos core de la empresa, se procedió a realizar el rediseño de sus procesos, de tal forma que la gestión por procesos de la empresa se realice de una mejor manera.

Se propone el siguiente flujograma para el proceso de Transporte, el cual se le elaboro en el feeware Bizagi, debido a que esta herramienta posee características beneficiosas para el presente plan. Asimismo, ahora todo es documentado y actualizado en el sistema al instante, de tal forma de disminuir los errores de descoordinación. Además, se añadió una actividad en la cual luego de realizar el proceso de transporte se laven las cisternas de las unidades para que estén operativas al instante y así evitar las demoras al momento de solicitar el servicio de transporte.

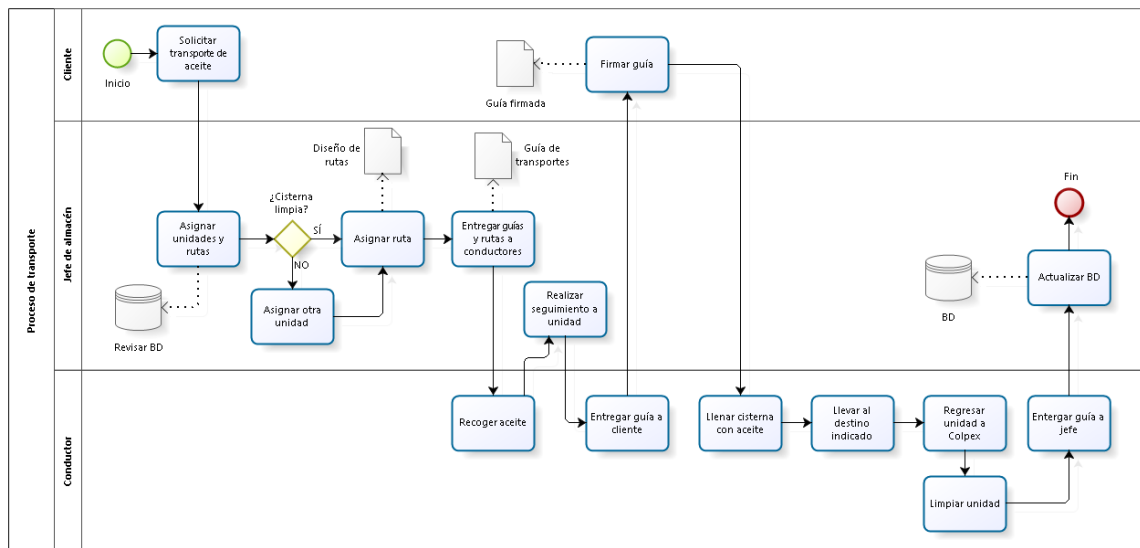


Figura N°19. Flujograma propuesto del proceso de transporte

## Estrategias de apoyo para minimizar las problemáticas en cada proceso estudiado.

Tabla 57

### *Plan de capacitaciones al personal de transporte*

PLAN DE CAPACITACIÓN		
<p>Conferencia 1</p> <p>"CUIDADO DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE"</p>	<p><b>Sumilla:</b></p> <p><b>Objetivo:</b></p> <p><b>Dirigido a:</b></p> <p><b>Fecha:</b></p>	<p>Dar a conocer sobre la importancia del cuidado de la unidad de transporte</p> <p>Informar a los choferes la importancia del cuidado y cómo es que se debe de cuidar la unidad de transporte</p> <p>Personal de Transporte</p> <p>05/12/2021</p>
<p>Conferencia 2</p> <p>"MANEJA BIEN Y AHORRA COMBUSTIBLE"</p>	<p><b>Sumilla:</b></p> <p><b>Objetivo:</b></p> <p><b>Dirigido a:</b></p> <p><b>Fechas:</b></p>	<p>Dar a conocer los métodos u formas de la correcta forma de manejo</p> <p>Dar a conocer las formas de cómo se puede ahorrar combustible, aprendiendo a manejar de la manera correcta</p> <p>Personal de transporte</p> <p>05/12/2021</p>
<p>Conferencia 3</p> <p>"CONOCIMIENTO DE RUTAS"</p>	<p><b>Sumilla:</b></p> <p><b>Objetivo:</b></p> <p><b>Dirigido a:</b></p> <p><b>Fecha:</b></p>	<p>Dar a conocer las rutas a los lugares de transporte.</p> <p>Brindar el conocimiento de las mejores rutas o las más cortas para el transporte del producto</p> <p>Personal de transporte</p> <p>05/12/2021</p>

Fuente: Elaboración propia.

### **Alcance del plan de capacitación**

- El plan de capacitación está dirigido al personal involucrado en el proceso de transporte.

### **Objetivos de la capacitación**

- Lograr que el personal de transporte mejore sus habilidades y capacidades
- Educar al personal para la ejecución eficiente de las responsabilidades que se le encargan en sus puestos de trabajo.
- Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional a los colaboradores

Se propone el siguiente flujograma para el proceso de almacenamiento, el cual se le elaboro en el feeware Bizagi, debido a que esta herramienta posee características beneficiosas para el presente plan. Asimismo, se adjuntó cada documento que sale de cada actividad, así como las actualizaciones a la BD que se tienen que hacer luego de realizar alguna actividad, de tal forma que el sistema este actualizado y no haya errores de gestión al momento de tomar las decisiones de a que tanque enviar el producto que se quiere almacenar. Además, debido a los problemas de contaminación del producto, se añadió una actividad en la que los operarios tengan que revisar el tanque de almacenamiento antes de que el producto ingrese, de modo que las incidencias en este proceso disminuyan.

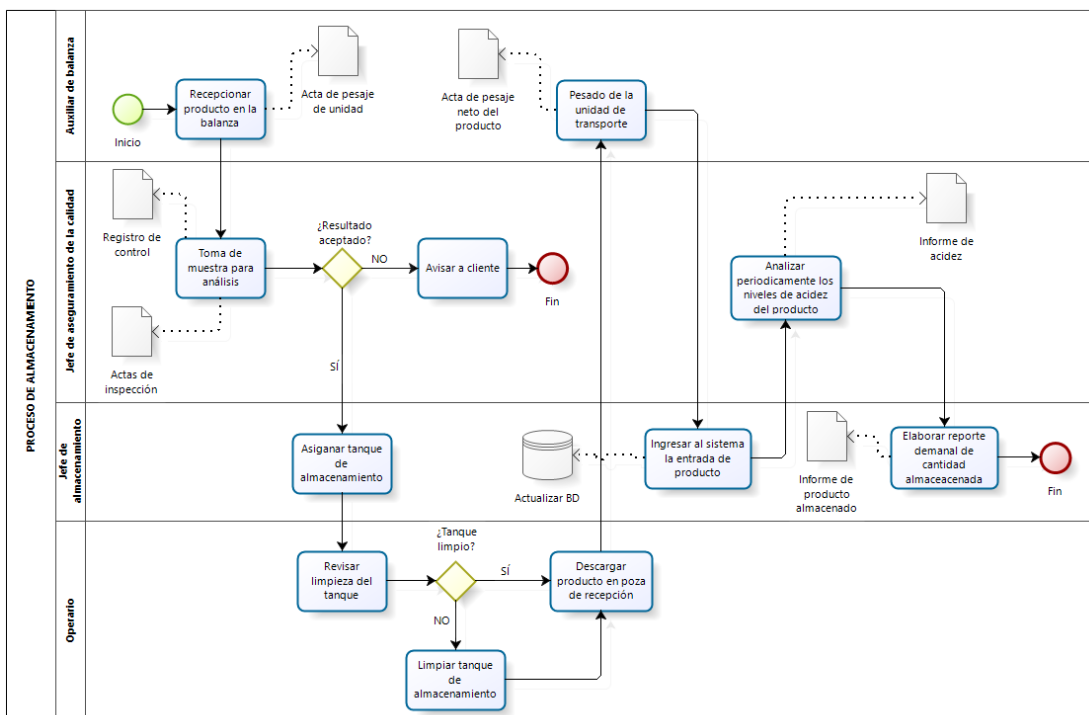


Figura N°20 Flujograma propuesto del proceso de almacenamiento

Estrategias de apoyo para el proceso de Almacenamiento

- Cronograma de revisión de producto almacenado

Tabla 58

*Cronograma de revisiones del producto almacenado*

CRONOGRAMA DE REVISIÓN DEL PRODUCTO ALMACENADO							REVISIONES PROGRAMADAS		
SERVICIO	TANQUE	CAPACIDAD TN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	PRIORIDAD	FRECUENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>S1</b>	Tanque 1	2500	2205	2205	1	SEMANTAL	07/10/2021	04/11/2021	
							14/10/2021	11/11/2021	
							21/20/2021	18/11/2021	
							28/10/2021	25/11/2021	
<b>S2</b>	Tanque 2	2500		2450	1	SEMANTAL		12/11/2021	03/12/2021
								19/11/2021	10/12/2021
								26/11/2021	17/12/2021
<b>S1</b>	Tanque 3	1500	1410	1410	1	SEMANTAL	07/10/2021	04/11/2021	
							14/10/2021	11/11/2021	
							21/20/2021	18/11/2021	
							28/10/2021	25/11/2021	
<b>S1</b>	Tanque 4	1500	1500	1500	1	SEMANTAL	07/10/2021	04/11/2021	
							14/10/2021	11/11/2021	
							21/20/2021	18/11/2021	
							28/10/2021	25/11/2021	
<b>S2</b>	Tanque 5	1500	1400	1400	1	SEMANTAL	03/10/2021	01/11/2021	07/12/2021
							10/10/2021	08/11/2021	14/12/2021
								15/11/2021	21 /12/2021
									28/12/2021

								22/11/2021	
							17/10/2021	29/11/2021	
							24/10/2021		
<b>S2</b>	Tanque 6	1500	1485	1485	1	SEMANAL	03/10/2021	01/11/2021	07/12/2021
							10/10/2021	08/11/2021	14/12/2021
							17/10/2021	15/11/2021	21 /12/2021
							24/10/2021	22/11/2021	28/12/2021
								29/11/2021	
<b>S2</b>	Tanque 7	1500	1400	1400	1	SEMANAL	03/10/2021	01/11/2021	07/12/2021
							10/10/2021	08/11/2021	14/12/2021
							17/10/2021	15/11/2021	21 /12/2021
							24/10/2021	22/11/2021	28/12/2021
								29/11/2021	
<b>S3</b>	Tanque 8	1500	1400	1400	2	Quincenal	26/10/2021	11/11/2021	11/12/2021
								26/11/2021	26/12/2021
<b>S3</b>	Tanque 9	1500	1400	1400	2	Quincenal	26/10/2021	11/11/2021	11/12/2021
								26/11/2021	26/12/2021
<b>S3</b>	Tanque 10	1500		500	2	Quincenal		14/11/2021	20/12/2021
								29/11/2021	
	Tanque 11	120							
<b>S3</b>	Tanque 12	120	120	120	2	Quincenal	26/10/2021	11/11/2021	11/12/2021
								26/11/2021	26/12/2021
		<b>17240 TN</b>	<b>12320</b>	<b>15270</b>					

Fuente: Elaboración propia.

El cronograma propuesto para el presente proyecto, consta de dos meses de prueba que son el mes de noviembre a

Enero, ello se realizó con la finalidad de evaluar los resultados de la propuesta de cronograma para la revisión del producto almacenado por la empresa Colpex SAC. El cronograma presenta la cantidad de servicios, así como los tanques que fueron contratados para el servicio, posterior a ello se estableció el tiempo de evaluación de cada prueba, para finalmente establecer la programación de los meses de prueba.

Tabla 59 *Plan de capacitaciones al personal de almacenamiento*

PLAN DE CAPACITACIÓN		
<p>Conferencia 1</p> <p>"IMPORTANCIA DEL USO DE IMPLEMENTO DE SEGURIDAD"</p>	<p><b>Sumilla:</b></p> <p><b>Objetivo:</b></p> <p><b>Dirigido a:</b></p> <p><b>Fecha:</b></p>	<p>Dar a conocer sobre la importancia que tiene el uso de implementos de seguridad y limpieza en el proceso.</p> <p>Informar a los colaboradores el nivel de importancia que tiene el cumplimiento de las normas de uso de implementos en sus labores.</p> <p>Personal de almacenamiento</p> <p>05/12/2021</p>
<p>Conferencia 2</p> <p>"COMO UTILIZAR ADECUADAMENTE LOS IMPLEMENTOS"</p>	<p><b>Sumilla:</b></p> <p><b>Objetivo:</b></p> <p><b>Dirigido a:</b></p> <p><b>Fechas:</b></p>	<p>Dar a conocer los métodos u formas de uso correcto de los implementos</p> <p>Demostrara las formas correctas del uso de los diversos implementos de seguridad y limpieza.</p> <p>Personal de almacenamiento</p> <p>05/12/2021</p>
<p>Conferencia 3</p> <p>"GESTIÓN DE INCIDENTE POR FALTA DE IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD"</p>	<p><b>Sumilla:</b></p> <p><b>Objetivo:</b></p> <p><b>Dirigido a:</b></p> <p><b>Fecha:</b></p>	<p>Dar a conocer los incidentes que se pueden presentar en el proceso de almacenamiento y cómo actuar ante ellos.</p> <p>Informar sobre las acciones correctas que se deben llevar a cabo cuando se presenta un incidente de seguridad y limpieza en el proceso de almacenamiento</p> <p>Todo el personal de almacenamiento</p> <p>05/12/2021</p>

Fuente: Elaboración propia.



- **Plan de Capacitación**

- **Empresa**

- ABJ consultoría integral de Seguridad y salud en el sector pesquero

- **Alcance**

- El plan de capacitación está dirigido al personal involucrado con el almacenamiento de producto en la empresa Colpex International SAC.

- **Objetivos:**

- Informar a los colaboradores el nivel de importancia que tiene el cumplimiento de las normas de uso de implementos en sus labores.
- Educar al personal para la ejecución eficiente y responsable de sus labores.
- Brindar una cultura de responsabilidad en el cumplimiento del reglamento de la empresa.
- Generar conductas positivas en cuanto a cumplimiento del uso de implementos de seguridad y limpieza.

- **Capacitaciones**

Los temas de capacitación, son basados a la causa principal que materializa las incidencias u problemáticas en el proceso. La finalidad de la capacitación es brindar información para evitar errores en el desarrollo del proceso de almacenamiento, asimismo concientizar sobre las consecuencias que este trae para la empresa. Estas se realizarán por personal altamente calificado y especializado en el tema, este plan está a cargo del área de RRHH de la empresa Colpex International SAC.

Se propone el siguiente flujograma para el proceso de embarque, el cual se elaboró en el freeware Bizagi, debido a que esta herramienta posee características beneficiosas para el presente plan. Asimismo, se adjuntó cada documento que sale de cada actividad, así como las actualizaciones a la BD que se tienen que hacer luego de realizar alguna actividad, de tal forma que el sistema este actualizado y no haya errores de gestión. Además, debido a los problemas de daño a las tuberías para la actividad del bombeo, se añadió una actividad en la que los operarios tengan que revisar las tuberías mientras se está bombeando el aceite, de modo que las incidencias en este proceso disminuyan.

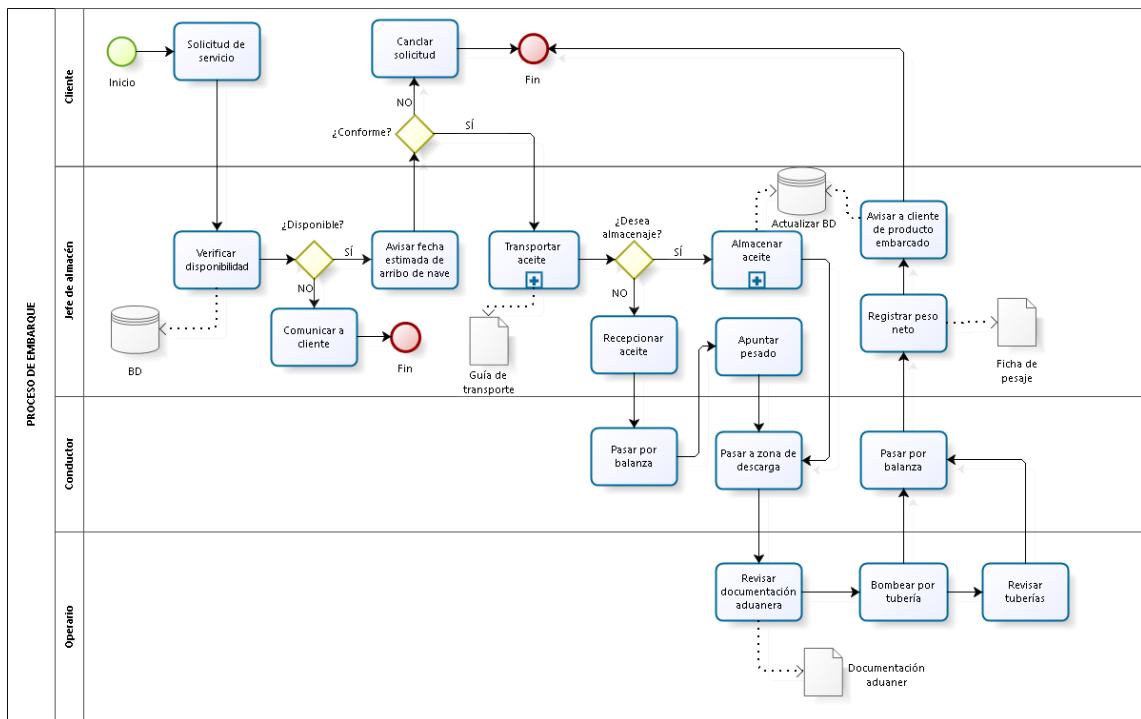


Figura N°21 Flujograma propuesto del proceso de embarque

Tabla 60

*Programa de revisiones en el proceso de bombeo de aceite*

<b>REVISIONES PROGRAMADAS PARA PROCESO DE BOMBEO</b>					
<b>SERVICIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>ENCARGADO</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
<b>S1</b>	100-500 TN	Cada media hora	Operario de bombas	Fecha de embarque	Fecha de embarque
<b>S2</b>	500-1000 TN	Cada media hora	Operario de bombas	Fecha de embarque	Fecha de embarque
<b>S3</b>	1000-2000TN	Cada 45 minutos	Operario de bombas	Fecha de embarque	Fecha de embarque
<b>S4</b>	2000 a más TN	Cada hora	Operario de bombas	Fecha de embarque	Fecha de embarque

Fuente: Elaboración propia.

**Lineamiento de estrategias y dimensiones de variables de estudio**

Tabla 61

*Planteamiento de estrategias con dimensiones de calidad de servicio y gestión por procesos*

ESTRATÉGIAS	CALIDAD DE SERVICIO					GESTIÓN POR PROCESOS			
	FIABILIDAD	SEGURIDAD	ELEMENTOS TANGIBLES	CAPACIDAD DE RESPUESTA	EMPATÍA	PERSONA	RECURSOS FÍSICOS	PLANIFICACIÓN	CONTROL DE PROCESOS
Búsqueda continua de tecnología de última gama.			X				X	X	
Cronograma de revisión del producto almacenado	X	X						X	X
Capacitación a personal involucrado en los procesos core.	X	X		X	X	X		X	X
Implementación de supervisión de tuberías durante bombeo.	X	X						X	X
Capacitación de conocimiento de rutas y mantenimiento de móviles.	X	X	X	X	X	X		X	
Realizar cronograma de reuniones de integración entre el personal.					X	X		X	
Rediseño de procesos.	X	X		X	X	X		X	X
Capacitación de técnicas de ventas al personal del área comercial.	X	X		X	X	X		X	X

Fuente: Elaboración propia.

La tabla N°61 muestra la alineación de estrategias y dimensiones de variables, todo ello con la finalidad de demostrar de que las estrategias propuestas ayudan a contrarrestar las falencias que presenta la empresa bajo cada una de las dimensiones de estudio. Por otro lado, se demuestra que las estrategias de mayor apoyo son la de capacitaciones y el rediseño de procesos.

## **DETERMINACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL DEL MODELO PROPUESTO.**

En el impacto social, el desarrollo de esta investigación se propone realizar ciertas capacitaciones y/o talleres para contribuir a que los procesos y actividades sean realizadas de una manera más eficiente, esto también genera un impacto en los trabajadores ya que estarán en una continua actualización profesional con el fin de que se desarrollen con mayor eficiencia y brinden un mejor servicio. Por otro lado, se ha propuesto un cronograma de eventos de integración, con el propósito de generar una mejora en el clima laboral, lo que conlleva a que los colaboradores perciban la preocupación por su bienestar y se identifiquen con la cultura organizacional.

Asimismo, en el impacto ambiental, se realizó el rediseño de procesos, lo que quiere decir que las actividades se realizan de una manera más eficiente, por lo que los recursos que se utilizan se manejan de una mejor manera, por ejemplo, se consumirá menos combustible para la realización de actividades lo que genera un impacto positivo en el medio ambiente. Asimismo, reducir la contaminación energética en la repetitividad de actividades de los diferentes procesos.

## ESTIMACIÓN DE COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO PLANTEADO

Para la presente investigación se tendrá en cuenta los costos de

Tabla 62

*Estimación de costos del modelo de gestión por procesos*

COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN		
Costo de tesis		S/. 3,720
	Proceso de transporte	S/. 3,200
Costo de rediseño	Proceso de almacenamiento	S/. 3,700
	Proceso de embarque	S/. 4,200
	Personal de transporte	S/. 12,000
Costo de Capacitaciones	Personal de almacenamiento	S/. 12,000
	Calidad de servicio	S/. 12,000
<b>TOTAL</b>		<b>S/ 50,820</b>

Fuente: Elaboración propia.

E la tabla n° 62 se muestra los detalles de costos para la implementación del presente trabajo de investigación. Para ello el costo de los tesis se haya teniendo en cuenta que es un trabajo que, por un periodo de 2 meses, con un salario básico de S/. 930 por mes para cada tesis. En el costo de rediseño de procesos, se cotizó con un Ingeniero Industrial, especializado en Procesos, quien nos brindó un monto aproximado entre S/3000 a S/4500 soles por proceso. Asimismo, para las capacitaciones, se presupuestó con una empresa de lima, la cual tiene sus tarifas en S/. 4,000 por evento con la capacidad de 20 a 30 personas por capacitación. (ver Anexo n°7) Finalmente, se presenta el total de la inversión que implica la implementación y/o desarrollo del presente proyecto. El monto es de 50,820 nuevos soles.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Para el presente trabajo de investigación se tuvo las siguientes limitaciones:

- Escasez de antecedentes bibliográficos sobre estudios de gestión por procesos y calidad de servicio en empresas de servicios logísticos pesqueros.
- Margen de error en las encuestas aplicadas a los clientes, debido a que es un negocio B2B, por lo cual no se tiene la certeza que hayan sido desarrolladas por una persona involucrada directamente con los servicios adquiridos en la empresa Colpex.
- Margen de error en las encuestas desarrolladas por los colaboradores, debido al tiempo limitado que tienen por el horario de trabajo.
- Debido a la pandemia por el COVID – 19, no se pudo hacer las reuniones y visitas técnicas de forma presencial, lo que origina que la información tenga un cierto margen de error.

Con respecto a la realidad de los colaboradores de la empresa, a través de la encuesta aplicada a estos se llegó a conocer que el 40% conoce casi siempre el impacto de la labor que realizan en la empresa, esto concordaría con la investigación de García y Ledezma (2018), que establecen que un 30% de los colaboradores conoce el labor de su trabajo, y esto es un punto crítico al momento de plantear la gestión por procesos ya que los colaboradores necesitan conocer bien sus actividades de tal forma que lo realicen de una manera más eficiente, logrando que se optimicen los recursos usados y el producto este mejor conservado, para lo que los clientes se encuentren satisfechos con el servicio.

Asimismo, en esta investigación una de las dimensiones de calidad de servicio que está bajo el promedio establecido es capacidad de respuesta con un 42.86% de clientes que

encuentran alguna incidencia en esa dimensión, esto concordaría con la investigación de Morales (2020), ya que en su investigación esta dimensión también fue en la que más fallaba la empresa con un 43.9%, esto se da ya que los clientes se enfocan siempre en qué tan rápido una empresa les puede resolver los pedidos o incidencias que puedan tener.

En las dimensiones de gestión por procesos, en esta investigación se obtuvo como resultado que en la dimensión con mayor deficiencia en la empresa es control de procesos con el 42.86% de colaboradores que no tiene conocimiento sobre ese tema, lo que quiere decir que los colaboradores no encuentran que la empresa trate de optimizar sus procesos. Caso contrario pasa con la investigación de García y Ledezma (2018) ya que contradicen los resultados de la presente investigación, debido a que ellos muestran en su análisis que en la dimensión en la que más falla la empresa es la de recursos físicos con el 46% de colaboradores que desconocen ese tema y esa dimensión es una de las que mejor se devuelve la empresa Colpex con 57.14% de colaboradores que conocen del tema.

En la implicancia práctica de la presente investigación, demuestra que la gestión por procesos y la calidad de servicio son de suma importancia para las empresas, debido que, al aplicar un modelo de gestión por procesos alineado a calidad de servicio, reduce los cuellos de botella, optimiza las actividades, disminuyendo las sobre tareas o re trabajo, lo que conlleva al ahorro de recursos y mejora en la calidad de servicio.

Por otro lado, se demuestra que en la implicancia teórica de la presente investigación mejora la calidad de servicios, esto concuerda con la teoría de Chenet y Bollet (2019) que sostiene que la calidad de servicio que se brinda es importante para la atracción y fidelización de clientes y la gestión por procesos está relacionada directamente a la calidad de servicio brindada.

En cuanto a la implicancia metodológica, cabe resaltar la concordancia obtenida en los resultados basados en la aplicación de diferente técnicas y estrategias para el recojo de



información cuantitativa y cualitativa. La eficacia de las presentes técnicas, como el cuestionario, entrevista, la ficha de observación y diagramación de procesos; han sido de gran ayuda para realizar el análisis situacional de la empresa y conocer la posición frente a las variables de estudio, para posteriormente aplicar estrategias que contrarresten las deficiencias de la empresa y se logre la calidad de servicio esperada por sus clientes.

## CONCLUSIONES

- Se diseñó el modelo de gestión por procesos que ayude a la empresa Colpex a mejorar la calidad del servicio que brinda a sus clientes, a través del análisis de la situación actual de la empresa y de las reuniones con el gerente se ha logrado conocer el funcionamiento de la entidad y al planteamiento de estrategias como la capacitación involucrado en los 3 procesos de estudio, se ha propuesto un programa de eventos de confraternidad y el rediseño de procesos. Lo que conlleva a contrarrestar las falencias existentes y obtener procesos fluidos que garanticen la calidad de servicio brindado al cliente.
- Se analizó la situación actual de la empresa, en la cual se identificaron las fortalezas que tiene la empresa Colpex frente a sus competidores, la principal es que esta cuenta con unidades e instalaciones propias, por otro lado, esta cuenta con certificaciones internacionales y tiene buena reputación en el sector pesquero. Seguido a ello, la presente investigación tiene como principal enfoque las debilidades de la empresa, con la finalidad de contrarrestarlas con el diseño propuesto; una de las principales debilidades es la gestión deficiente del almacenamiento, incumplimiento de normativas de salubridad, incumplimiento del programa de análisis de producto y falta de coordinación en la asignación de unidades móviles.
- Se analizó la gestión por procesos, identificando falencias en la secuencia de actividades de los procesos transporte, este tiene 2 problemáticas de nivel alto que es la limpieza de cisternas y el retraso de las unidades. En el proceso de almacenamiento, se identifica que el mayor problema es la contaminación del producto y limpieza deficiente de los tanques. producto. Por último, en el proceso de

embarque, existen 2 falencias, producto dañado o pedido con retraso. Para lo cual se concluye que es de vital importancia rediseñar los procesos con el fin de ajustarlos según las necesidades actuales y objetivos de la empresa.

- Se analizó la calidad de servicio de la empresa Colpex International S.A.C. se muestra que se encuentra en un nivel aceptable con un 57.1%, sin embargo se identificaron dos dimensiones que están bajo el promedio establecido, las cuales son fiabilidad y capacidad de respuesta; para lo cual se ha establecido un cronograma de capacitaciones para potenciar los conocimientos de los colaboradores y el cronograma de eventos de confraternidad, con la finalidad de motivar e incentivar el clima laboral en la organización.
- Se rediseñó los procesos de transporte, almacenamiento y embarque, los cuales se realizaron en freeware Bizagi, teniendo como resultado el diagrama de flujo que mejora la funcionalidad y ejecución de actividades. Asimismo, se han propuesto acciones correctivas para optimizar los procesos y brindar a los colaboradores una visión a detalle de sus actividades a desarrollar de manera correcta y eficaz. Todo ello con la finalidad de reducir los cuellos de botellas o re trabajo y se brinden servicios de calidad a sus clientes.
- Se estimaron los costos de implementación del modelo de gestión por procesos y calidad de servicios, en el cual se ha obtenido un monto de S/ 50,820.00. el cual incluye los costos de tesis, el plan de capacitaciones y el costo por rediseño de procesos. (ver tabla n°62).
- Se determinó que el modelo de gestión por procesos propuesto, tiene un impacto positivo en cuanto al aspecto social, esto se debe a la aplicación de las estrategias de capacitaciones y cronograma de actividades de confraternidad; lo cual generan un

mejor ambiente laboral y colaboradores satisfechos. En el impacto ambiental, el presente estudio afecta positivamente, esto en base al rediseño de proceso de transporte y embarque, en el cual se optimiza el uso de recursos, como el combustible; reduciendo la contaminación ambiental.

## RECOMENDACIONES

- Proponer por parte de gerencias el desarrollo de un modelo de gestión por procesos, ya que se considera que es fundamental para mantener procesos alineados a necesidades y/o debilidades que tiene la empresa; por otro lado, es el comienzo de aplicar mejora continua y mantener el negocio vigente con el pasar del tiempo.
- Se recomienda realizar evaluaciones constantes a los colaboradores de atención al cliente, para ello es necesario que ellos tengan conocimiento y respeten el procedimiento de sus flujogramas de cada área, por lo cual sería de gran ayuda de que se les brinde material visual.
- Se recomienda realizar evaluaciones constantes de satisfacción a sus clientes, con la finalidad de demostrar su preocupación por estos, aunado a ello también sería de gran beneficio que se demuestre la gratitud hacia sus clientes con detalles, como por ejemplo invitaciones a reuniones de confraternidad en la empresa.
- Se les recomienda, que el seguimiento y/o control de procesos, se convierta en una actividad diaria por parte de la empresa y sus colaboradores, todo ello con el fin de evitar contratiempos u sucesos que afecten a la calidad del servicio y producto.
- Aplicar cronograma de capacitaciones por áreas, ya que esto ayudará a los colaboradores a mantenerse alineados y actualizados para realizar con eficiencia y eficacia sus labores y así brindar mejores servicios a sus clientes.

## REFERENCIAS

García Polo, J. y Ledesma Gamarra, G. (2019). *Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa servicios generales y Turismo Milagritos S.A.C. del distrito de Trujillo 2018* (Tesis titulación). Universidad Privada Antenor Orrego.

Morales Vela, J. (2020). *La gestión por procesos y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Strategics Jobs, Lima-2020* (Tesis titulación). Universidad César Vallejo

Chenet Zuta, M., Bollet Ramirez, F., Vargas Espinoza, J. y Canchari Fierro, Y. (2019).

Influencia de la gestión de procesos en la calidad del servicio de una empresa de baños sauna en Huancayo – Perú (Tesis titulación). Recuperado de

<https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/135>

Bedón Fernández, M. y Paredes Manrique, L. (2019). *La gestión por procesos y la calidad de servicio en las instituciones públicas SUNAT y OSINERGMIN, en el marco de la política, período 2014-2015* (Tesis titulación). Centro de Altos Estudios Nacionales.

Vite Rivas, N. (2019). *Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015* (Tesis maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

Oliva Flores, M. (2017). *Gestión por procesos y la Calidad de Servicio en el área de Alimentos y Bebidas en el Hotel Dorado Plaza, ciudad de Iquitos, periodo 2015* (Tesis titulación). Universidad Científica del Perú.

Oscoco Rojas, O. y Ramos Estica, A. (2017). *Relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la superintendencia nacional de registros públicos (SUNARP) San Borja, Lima* (Tesis titulación). Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Dávila Martínez, J. (2017). *Gestión por procesos y calidad del servicio, del área de Emisión de Pasaportes, Migraciones – Breña* (Tesis titulación). Universidad San Pedro.

Arrascue Delgado, J. y Segura Cardozo, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER” Chiclayo-2015* (Tesis titulación). Universidad Señor de Sipan.

Ponce Herrera, K. (2016) *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil* (Tesis titulación). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Alccamari Jaita, I. y Cuba Condori, P. (2019) *La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018* (Tesis titulación). Universidad Tecnológica del Perú.

Coaguila Gonzáles, A. (2017) *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.* (Tesis titulación).

Universidad Católica San Pablo.

Vivanco, E. (2014). *Estudio de la cadena de abastecimiento y su incidencia en la rentabilidad de la empresa “OCEAN PRODUCT”* (tesis de pregrado). Ecuador.

Sánchez, J. (2018). Servicio. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>.

Aguirre, F. (2019). Industria pesquera: Contribución a la economía peruana. Sociedad nacional de pesquería. Recuperado de <https://www.snp.org.pe/relevancia-economica/>.

Valverde, J. (2019). Volumen exportado de productos no tradicionales creció 7,8% en abril del presente año. Revista digital con nuestro Perú. Recuperado de <https://www.connuestroperu.com/economia/61730-volumen-exportado-de-productos-no-tradicionales-crecio-7-8-en-abril-del-presente-ano-y-sumo-30-meses-de-crecimiento-consecutivo>.

Durán, N y Casteblanco, C. (2015). Un acercamiento a los enfoques de investigación y tradiciones investigativas en educación. Revista humanismos y sociedad. Recuperado de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-UnAcercamientoALosEnfoquesDeInvestigacionYTradicio-7083551.pdf>.

García, Jesús., Pacheco, Deilis., Díez, Carmen., García, Esther. (2017). La metodología observacional como desarrollo de competencias en el aprendizaje. Redalyc. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832326022.pdf>.

Dagnino, J. (2014) Tipos de estudios. Revista chilena de anestesia. Recuperado de <https://revistachilenadeanestesia.cl/tipos-de-estudios/>.



Cvetkovic, A. Maguiña, J. Soto, A. Valdivia, V y Correa, L. (2021). Estudios transversales. Scielo. Recuperado <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>.

Quinto Egoavil, E. *Propuesta de implementación de las 5s al almacén de productos terminados para optimizar los tiempos de atención a los clientes a nivel nacional en la empresa basa, 2017.* (Tesis de titulación). Universidad Privada del Norte.




## ANEXOS

ANEXO n.º 1. Cuestionario para Administrador de la empresa.

	<p><b>FORMATO DE CUESTIONARIO</b></p>	
<p><b>Nombre del entrevistado:</b></p>		<p><b>Fecha:</b></p>

1. ¿Qué tipo de servicios brinda la empresa Colpex International SAC?  
\_\_\_\_\_
2. ¿Cuántos clientes tiene la empresa Colpex International SAC?  
\_\_\_\_\_
3. ¿Qué servicio es el más solicitado en la empresa?  
\_\_\_\_\_
4. ¿Cuántos días demora en dar respuesta a sus reclamos?  
\_\_\_\_\_
5. ¿Posee la capacidad de cambiar de proveedor y seguir ofreciendo la misma calidad de servicio?  
\_\_\_\_\_
6. ¿Qué tipo de productos almacena?  
\_\_\_\_\_
7. ¿Cuál es su reacción frente a reclamos y/o quejas?  
\_\_\_\_\_
8. ¿Los servicios brindados cumplen con las especificaciones del cliente?  
\_\_\_\_\_
9. ¿Los procesos son evaluados continuamente?  
\_\_\_\_\_
10. ¿Cada cuánto tiempo realiza auditoria a los procesos core?  
\_\_\_\_\_
11. Según su opinión, ¿cuál sería el punto más débil de la calidad de servicio de la empresa?  
\_\_\_\_\_
12. ¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa para realizar sus procesos core?  
\_\_\_\_\_

ANEXO n.º 2. Ficha de registro de actividades

		REGISTRO DE ACTIVIDADES	
<b>Nombre del proceso:</b>	<b>Aprovisionamiento</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27 – 10-2019</b>
<b>Nombre del auditor:</b>	<b>Alicia Carrasco Fernández</b>		
<b>Cód.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Encargado</b>	<b>Tiempo</b>
<b>001A</b>			<b>10 días hábiles</b>
<b>002A</b>			
<b>003A</b>			
<b>004A</b>			
<b>005A</b>			
<b>006A</b>			
<b>007A</b>			
<b>Observación:</b>			

\_\_\_\_\_  
Firma del Auditor

ANEXO n.º 3. Resultados de encuesta a clientes

### ENCUESTA A COLABORADORES

1. ¿Los colaboradores tienen claras sus funciones?
2. ¿Conocen el impacto de su labor dentro de la empresa?
3. ¿La infraestructura está alineada para apoyar al desarrollo de los procesos?
4. ¿Se cuenta con la tecnología adecuada para atender los requerimientos del cliente?
5. ¿El área de atención al cliente hace uso de los diagramas de procesos para facilitar el desarrollo de trabajo?
6. ¿Esta de acuerdo con las acciones que se toman para el cumplimiento de los objetivos del área?
7. ¿Se realiza continuamente la optimización de procesos, teniendo en cuenta los elementos de la empresa?
8. ¿El personal recibe capacitaciones periódicas para fortalecer el desarrollo de sus labores?
9. ¿El personal esta capacitado para resolver reclamos o admisión de errores?
10. ¿La empresa se preocupa por la calidad de atención brindada a sus clientes?
11. ¿La empresa resuelve con inmediatez los reclamos de clientes?
12. ¿Los jefes se involucran y motivan al personal?
13. ¿Esta conforme con el ambiente laboral?

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	------------	---------	--------------	---------

ANEXO n.º04 . Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Colpex

### ENCUESTA A CLIENTES

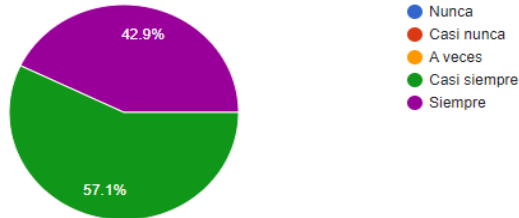
1. ¿La empresa Colpex International SAC cumple con lo prometido? \*
2. ¿La empresa Colpex International SAC tiene sincero interés por resolver problemas? \*
3. Califique del 1 - 5 el primer servicio realizado por la empresa Colpex International SAC (donde 1 es malo y 5 muy bueno) \*
4. ¿La empresa Colpex International SAC concluye el servicio en el tiempo prometido? \*
5. ¿Con qué frecuencia la empresa Colpex International SAC comete errores? \*
6. ¿El comportamiento de los colaboradores de la empresa Colpex International SAC es confiable? \*
7. ¿Se sienten seguros al contratar un servicio de la empresa Colpex International SAC? \*
8. ¿Los colaboradores de la empresa Colpex International SAC son amables? \*
9. ¿Los colaboradores de la empresa Colpex International SAC tienen el conocimiento suficiente? \*
10. ¿La empresa Colpex International SAC cuenta con equipos de apariencia moderna? \*
11. ¿La empresa Colpex International SAC cuenta con instalaciones visualmente atractivas? \*
12. ¿Los colaboradores de la empresa Colpex International SAC cumplen los protocolos de sanidad? \*
13. ¿La empresa Colpex International SAC hace uso de materiales y/o elementos de calidad? \*
14. ¿La empresa Colpex International SAC se comunica cuando concluirá el servicio? \*
15. ¿Los colaboradores de la empresa Colpex International SAC ofrecen un servicio eficaz? \*
16. ¿Ante la presencia de una problemática, los colaboradores de la empresa Colpex International SAC están dispuestos a apoyar? \*
17. ¿Los colaboradores de la empresa Colpex International SAC tienen una capacidad de respuesta rápida? \*
18. ¿La empresa Colpex International SAC ofrece una atención personalizada? \*
19. ¿Los horarios de trabajo son convenientes para mantener comunicación con los clientes? \*
20. ¿La empresa Colpex International SAC comprende las necesidades de los clientes? \*
21. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la empresa Colpex International SAC? \*

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
-------	------------	---------	--------------	---------

ANEXO n.º05. Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de la empresa Colpex.

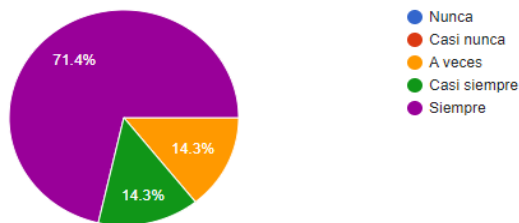
¿La empresa Colpex International SAC cumple con lo prometido?

7 responses



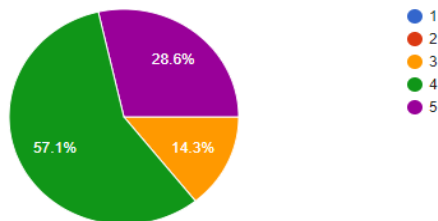
¿La empresa Colpex International SAC tiene sincero interés por resolver problemas?

7 responses



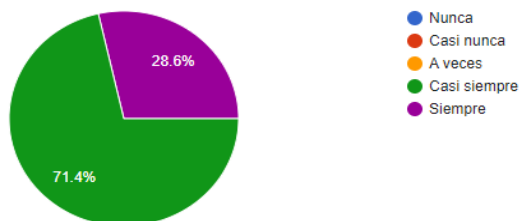
Califique del 1 - 5 el primer servicio realizado por la empresa Colpex International SAC (donde 1 es malo y 5 muy bueno)

7 responses



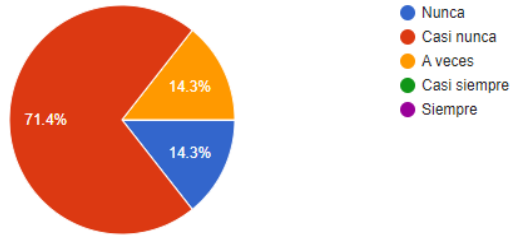
¿La empresa Colpex International SAC concluye el servicio en el tiempo prometido?

7 responses



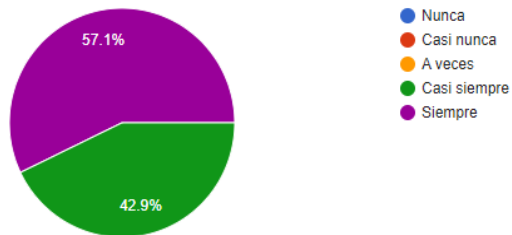
¿Con qué frecuencia la empresa Colpex International SAC comete errores?

7 responses



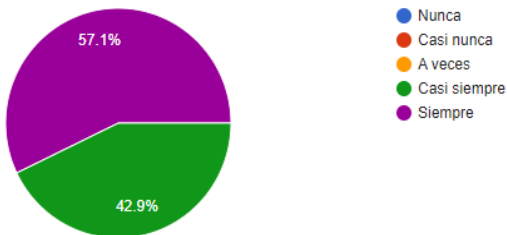
¿El comportamiento de los colaboradores de la empresa Colpex International SAC es confiable?

7 responses



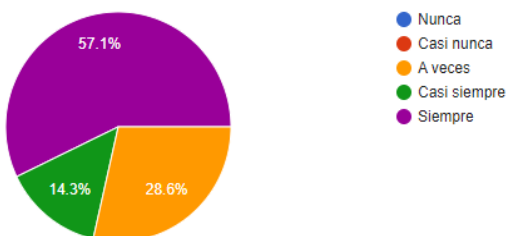
¿Se sienten seguros al contratar un servicio de la empresa Colpex International SAC?

7 responses



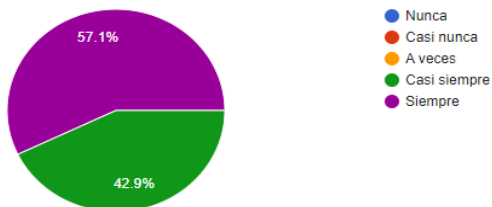
¿ Los colaboradores de la empresa Colpex International SAC son amables?

7 responses



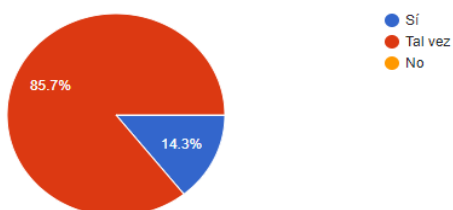
¿ Los colaboradores de la empresa Colpex Internacional SAC tienen el conocimiento suficiente?

7 responses



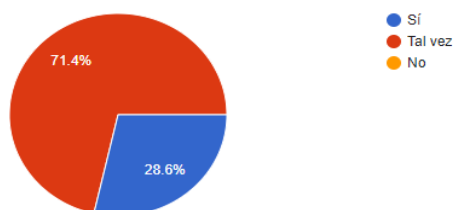
¿ La empresa Colpex Internacional SAC cuenta con equipos de apariencia moderna?

7 responses



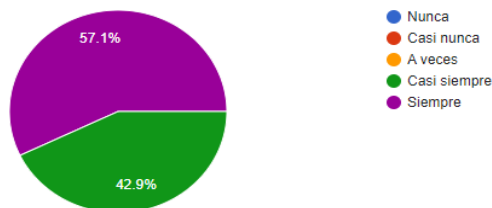
¿ La empresa Colpex Internacional SAC cuenta con instalaciones visualmente atractivas?

7 responses



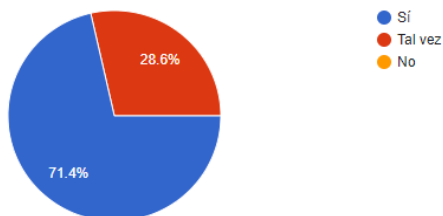
¿ Los colaboradores de la empresa Colpex Internacional SAC cumplen los protocolos de sanidad?

7 responses



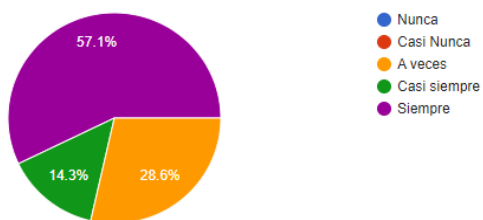
¿La empresa Colpex International SAC hace uso de materiales y/o elementos de calidad?

7 responses



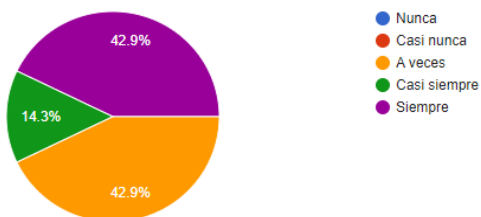
¿La empresa Colpex International SAC se comunica cuando concluirá el servicio?

7 responses



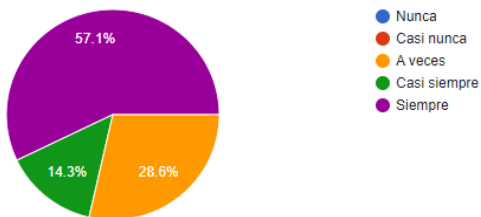
¿Los colaboradores de la empresa Colpex International SAC ofrecen un servicio eficaz?

7 responses



¿Ante la presencia de una problemática, los colaboradores de la empresa Colpex International SAC están dispuestos a apoyar?

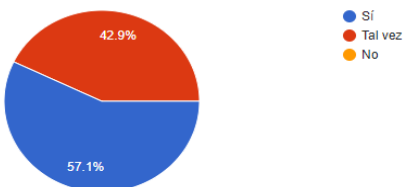
7 responses





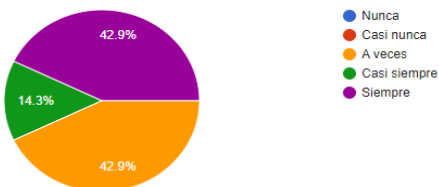
¿Los colaboradores de la empresa Colpex International SAC tienen una capacidad de respuesta rápida?

7 responses



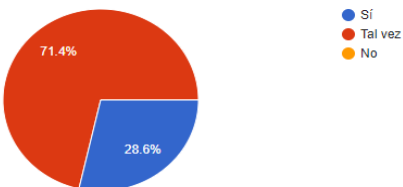
¿La empresa Colpex International SAC ofrece una atención personalizada?

7 responses



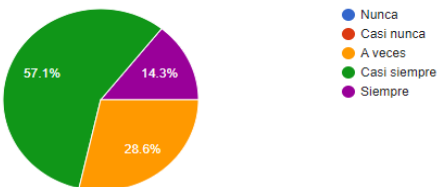
¿Los horarios de trabajo son convenientes para mantener comunicación con los clientes?

7 responses



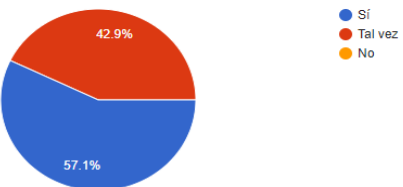
¿La empresa Colpex International SAC comprende las necesidades de los clientes?

7 responses



¿Se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la empresa Colpex International SAC?

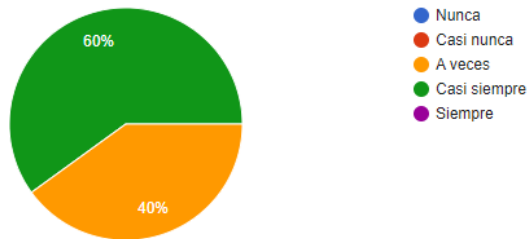
7 responses



ANEXO n.º 6. Resultados a encuesta a colaboradores

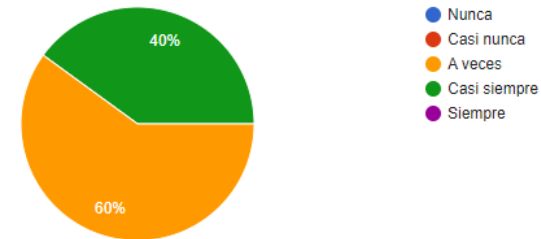
¿Los colaboradores tienen claras sus funciones?

25 respuestas



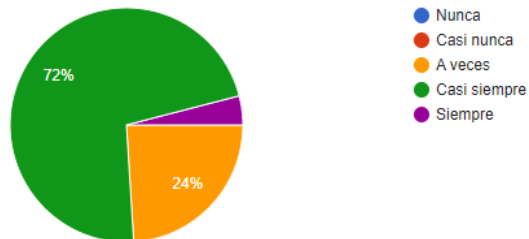
¿Conocen el impacto de su labor dentro de la empresa?

25 respuestas



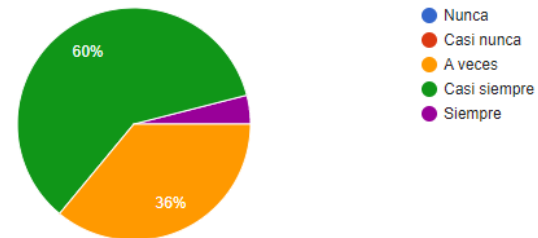
¿La infraestructura está alineada para apoyar al desarrollo de los procesos?

25 respuestas



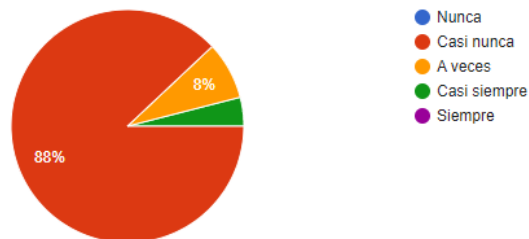
¿Se cuenta con la tecnología adecuada para atender los requerimientos del cliente?

25 respuestas



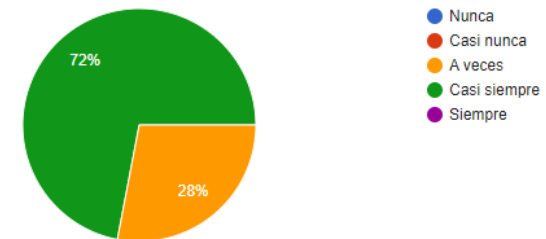
¿El área de atención al cliente hace uso de los diagramas de procesos para facilitar el desarrollo de trabajo?

25 respuestas



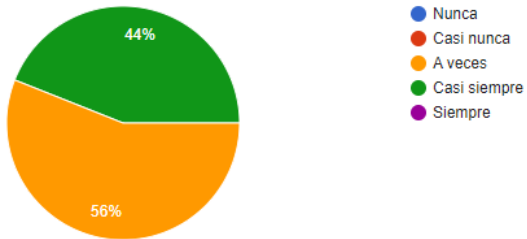
¿Esta de acuerdo con las acciones que se toman para el cumplimiento de los objetivos del área?

25 respuestas



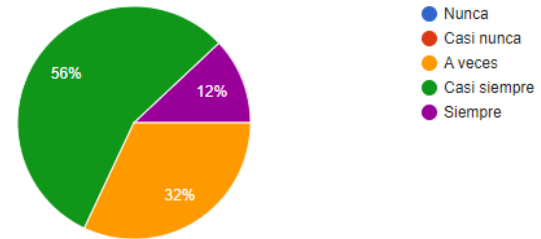
¿El personal recibe capacitaciones periódicas para fortalecer el desarrollo de sus labores?

25 respuestas



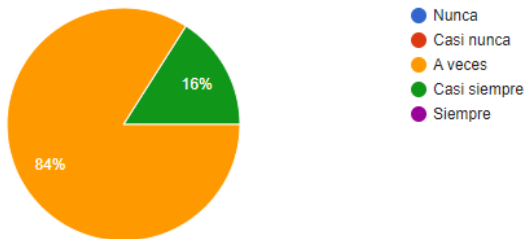
¿La empresa se preocupa por la calidad de atención brindada a sus clientes?

25 respuestas



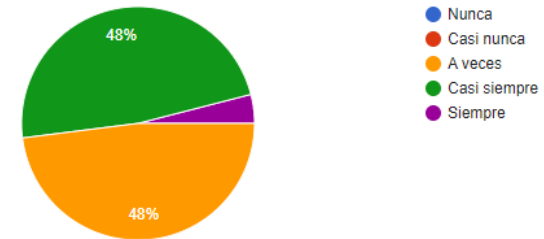
¿Se realiza continuamente la optimización de procesos, teniendo en cuenta los elementos de la empresa?

25 respuestas



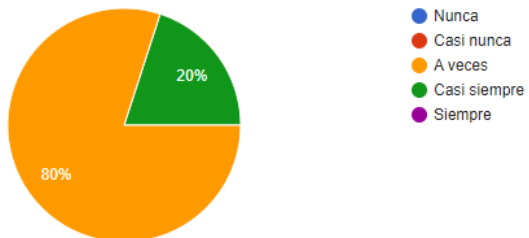
¿La empresa resuelve con inmediatez los reclamos de clientes?

25 respuestas



¿El personal esta capacitado para resolver reclamos o admisión de errores?

25 respuestas



Los jefes se involucran y motivan al personal?

25 respuestas



¿Esta conforme con el ambiente laboral?

25 respuestas



ANEXO n.º 7. Costo de Capacitaciones

**2. SEMINARIOS A SOLICITUD PARA ENTIDADES PÚBLICAS Y EMPRESAS PRIVADAS**

**2.1 Lima :**

Entidades públicas y privadas ( Para 20 – 30 personas )  
Precio : 4,000 nuevos soles por evento

Entidades públicas y privadas ( Para 31 – 40 personas )  
Precio : 5,000 nuevos soles por evento

Entidades públicas y privadas ( Para 41 – 50 personas )  
Precio : 6,000 nuevos soles por evento

Entidades públicas y privadas ( Para 51 – 60 personas )  
Precio : 7,000 nuevos soles por evento

Entidades públicas y privadas ( Para 61 – 70 personas )  
Precio : 8,000 nuevos soles por evento

En el caso que ascendiera el número de participantes, se elevará el costo proporcionalmente.

**2.2 Provincias :**

**Si el medio de transporte es Aéreo**  
Precio : 5,000 nuevos soles por evento  
( Para 20 – 30 personas )  
6,000 nuevos soles por evento  
( Para 31 – 40 personas )

**Si el medio de transporte es Terrestre**  
Precio : 4,000 nuevos soles por evento  
( Para 20 – 30 personas )  
5,000 nuevos soles por evento  
( Para 31 – 40 personas )

Si la entidad o empresa, asumiera el concepto de traslado de los expositores, o cualquier otro costo, la Gerencia de Capacitación será la encargada de aprobar el costo del evento.

ANEXO n.º 8. Detalle de costos

COSTO POR TESISTAS		MESES	HORAS LABORALES	SALARIOS	costo total
	TESISTA 1	2	5 diarias	930	1860
	TESISTA 2	2	5 diarias	930	1860
TOTAL					3720

COSTO POR REDISEÑO		OTROS GASTOS	PERIODO	HORAS DE TRABAJO	SALARIO MENSUAL	costo total
	Almacenamiento	200	1 MES	8 diarias	3000	3200
	Transporte	200			3500	3700
	Embarque	200			4000	4200
TOTAL						11,100
ING. CESAR BARBOZA REBAZA						

COSTO POR CAPACITACIONES	CAPACITACIONES	nº de capacitaciones	cant. Asistentes	Costo por cap.	costo total
	Plan de almacenamiento	3	30	4000	12000
	Plan de transporte	3	20		12000
	Plan de atención al cliente	3	25		12000
TOTAL					36,000