

# FACULTAD DE INGENIERÍA



Carrera de Ingeniería Empresarial

“APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS (BPM) Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE RECUENTO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA LANDERGROUND PERÚ A FINALES DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniera Empresarial

**Autoras:**

Cristell Yamille Casanova Andrade  
Jaqueline Mercedes Oliva Alburquerque De Giron

**Asesor:**

Mg. Jackeline Fiorela Montoya Colque

Lima - Perú

2022

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Jackeline Fiorela Montoya Colque, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ingeniería, Carrera profesional de **INGENIERÍA EMPRESARIAL**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis del estudiante:

- Casanova Andrade Cristell Yamille
- Oliva Alburqueque De Giron Jaqueline Mercedes

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS (BPM) Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE RECUENTO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA LANDERGROUND PERÚ A FINALES DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021 para aspirar al título profesional de: Ingeniero Empresarial por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al o a los interesados para su presentación.

---

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos  
Asesor

## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de las estudiantes: Casanova Andrade Cristell Yamille y Oliva Albuquerque De Giron Jaqueline Mercedes para aspirar al título profesional con la tesis denominada: APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS (BPM) Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE RECuento DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA LANDERGROUND PERÚ A FINALES DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**Aprobación por unanimidad**

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado  
Presidente

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis padres porque, aunque no hayan estado físicamente a mi lado durante este proceso, son mi apoyo en todo momento dándome siempre ánimo y velando por mi bienestar.  
Cristell

A mi amado esposo por estar siempre a mi lado dándome su apoyo incondicional, a mi hija Emilia por ser mi motivación y mis padres por todo su amor y sus consejos que me inspiran a ser una mejor persona.  
Jaqueline

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida y de mi carrera profesional, por amarme de tal manera, cuidarme y ser mi fortaleza en todo momento.  
Cristell

Agradezco a Dios por ser mi guía, por proveer los medios necesarios para continuar mi formación universitaria y por darme paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas profesionales.  
Jaqueline

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
1.1. Realidad Problemática .....	9
1.2. Marco teórico .....	13
1.3. Bases teóricas .....	20
1.4. Justificación .....	30
1.5. Formulación del problema .....	31
1.6. Objetivos .....	32
1.7. Hipótesis .....	32
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>33</b>
2.1. Tipo de investigación .....	33
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	34
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	36
2.4. Procedimiento .....	39
2.5. Aspectos Éticos .....	86
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>87</b>
3.1. Análisis Descriptivo .....	87
3.2. Análisis inferencial.....	91
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>102</b>
4.1. Delimitación .....	102
4.2. Limitaciones .....	102
4.3. Discusión.....	103
4.4. Implicancias: .....	105
4.5. Conclusiones .....	106
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>108</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>116</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> .....	35
<b>Tabla 2</b> .....	36
<b>Tabla 3</b> .....	37
<b>Tabla 4</b> .....	40
<b>Tabla 5</b> .....	42
<b>Tabla 6</b> .....	47
<b>Tabla 7</b> .....	87
<b>Tabla 8</b> .....	88
<b>Tabla 9</b> .....	90
<b>Tabla 10</b> .....	92
<b>Tabla 11</b> .....	93
<b>Tabla 12</b> .....	94
<b>Tabla 13</b> .....	96
<b>Tabla 14</b> .....	97
<b>Tabla 15</b> .....	99
<b>Tabla 16</b> .....	100
<b>Tabla 17</b> .....	101

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Problemática de la empresa Landerground.....	13
<i>Figura 2:</i> Etapas del BPM .....	22
<i>Figura 3:</i> Proceso de gestión de inventarios. Adaptado de Operaciones de Almacenaje, Rodrigo López, 2006, Madrid: International Thomson Editores Spain, p. 74-76.....	25
<i>Figura 4:</i> Adaptado de Operaciones de Almacenaje, Rodrigo López, 2006, Madrid: International Thomson Editores Spain, p. 75. ....	28
<i>Figura 5:</i> Cadena de valor de Landerground. Tomado de “Implementación de E-commerce para la automatización del proceso de gestión de ventas online de Landerground, 2021”.....	46
<i>Figura 6:</i> Mapa de Procesos de Landerground. ....	56
<i>Figura 7:</i> Etapa Planificar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground.....	57
<i>Figura 8:</i> Diagrama en Bizagi de la etapa Planificar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground .....	58
<i>Figura 9:</i> Etapa Organizar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground. ....	61
<i>Figura 10:</i> Diagrama en Bizagi de la etapa Organizar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground. ....	62
<i>Figura 11:</i> Etapa Ejecutar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground .....	65
<i>Figura 12:</i> Diagrama en Bizagi de la etapa Ejecutar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground.....	66
<i>Figura 13:</i> Etapa Evaluar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground.....	71
<i>Figura 14:</i> Diagrama en Bizagi de la etapa Evaluar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground.....	72
<i>Figura 15:</i> Etapa Planificar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground.....	74
<i>Figura 16:</i> Diagrama en Bizagi Etapa Planificar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground.....	75
<i>Figura 17:</i> Etapa Organizar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground .....	77
<i>Figura 18:</i> Diagrama en Bizagi de la etapa Organizar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground .....	78
<i>Figura 19:</i> Etapa Ejecutar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground. ....	80
<i>Figura 20:</i> Diagrama en Bizagi de la etapa Ejecutar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground.....	81
<i>Figura 21:</i> Etapa Evaluar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground.....	84
<i>Figura 22:</i> Etapa Evaluar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground.....	85
<i>Figura 23:</i> Comparación de valores medios sobre la dimensión Recuento físico (%).....	87
<i>Figura 24:</i> Comparación de valores medios sobre la dimensión Análisis de muestra (%) .....	89
<i>Figura 25:</i> Comparación de valores medios sobre la dimensión Actualización del stock registrado (%) .	90

## RESUMEN

La presente investigación está basada en el estudio del Área de Logística de una empresa textil, cuya problemática se refleja en el proceso más crítico como es el recuento de inventarios, es por ello, que, ante la necesidad de un cambio se plantea el siguiente objetivo: Determinar la influencia de la aplicación de la Gestión por Procesos en el proceso de Recuento de Inventarios en la empresa Landerground Perú a finales del segundo semestre del 2021.

Además, se realizó la investigación haciendo uso de fichas de observación en dos oportunidades, la primera, pre-test, para evaluar el estado actual de la empresa; y la segunda, post-test, para evaluar la mejora una vez implementado el modelo.

Finalmente, la implementación tuvo un efecto positivo en el proceso de recuento de inventarios. En relación al indicador Exactitud del Registro de inventario, en el pre-test se obtuvo una media porcentual de 67,67% y en el post-test se incrementó a 94.33%, evidenciando una gran mejora con una diferencia de 26.66% después de implementar BPM. Asimismo, el indicador Vejez del inventario; en el pre-test se obtuvo una media porcentual de 1.81% y en el post-test disminuyó a 0.08%, evidenciando una mejora significativa con una diferencia de 1.73% después de implementar la tecnología BPM. Además, el indicador Valor económico del inventario tuvo una reducción favorable, en el pre-test la media fue de 46.65% y el valor del post-test de 29.5%, disminuyendo en 17.15%.

**Palabras clave:** Gestión por procesos; Gestión de inventarios; Recuento de Inventario; Empresa textil; Mejora de procesos

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

Las empresas están en una búsqueda constante del éxito y la eficiencia, por lo que deben de invertir parte de sus recursos en la mejora y optimización en los procesos de negocio.

Mientras más crezcan las empresas y aumenten su volumen de operaciones, es fundamental que los procesos de negocio se apoyan en nuevas metodologías que influyan positivamente a la mejora de procesos de la empresa y de esta manera ser más competitivos. “En un entorno mundial, se hace indispensable que las empresas, integren la tecnología a sus objetivos de negocio, a tal punto que, existen muchas empresas que no lo hacen y terminan en la quiebra.” (Palacios & Campoverde, 2019).

“Business Process Management (BPM) es una metodología que se usa para identificar, levantar, documentar, diseñar, ejecutar, medir y controlar tanto los procesos manuales como automatizados, con la finalidad de lograr a través de los resultados en forma consistente los objetivos de negocio que se encuentran alineados con la estrategia de la organización. BPM abarca el apoyo creciente de TI con el objetivo de mejorar, innovar y gestionar los procesos de principio a fin.” (Hitpass, 2017)

A nivel internacional, la competencia de productos importados en el segmento de prendas de vestir se ha intensificado significativamente, especialmente con países asiáticos y centroamericanos con bajos costos de producción. lo cual dificulta a las Pymes en poder mantenerse en el mercado por lo que se ven obligadas a mejorar sus niveles de productividad y calidad de sus productos, con la finalidad de ser más competitivos y poder mantenerse en operación. (Ministerio de Producción, 2015).

En Latinoamérica, mediante un informe de resultados de la Tercera Encuesta Longitudinal de Empresas se destaca que, solo un 4,6% de las empresas logra ubicar sus productos en los mercados internacionales, ventaja poco aprovechada por las pequeñas empresas. En consecuencia, un 28,4% de las empresas de mayor tamaño exporta y solo un 5,7% de las Pymes lo hace. Asimismo, en este último sector de empresas, el 50% exporta por medio de un intermediario. Es por ello, que todavía existe un gran espacio para aprovechar las oportunidades que tiene nuestra profunda integración con el resto del mundo (MEFT, 2015).

En Ecuador Cordero, D., Belén, G. & Ortega, J. (2019) en su trabajo de investigación titulado “BPM para el Proceso de Titulación en la Universidad Revista Científica y Tecnológica UPSE”. concluye que aplicar el BPM optimiza y mejora el rendimiento de los procesos para disminuir el riesgo a errores.

En el Perú, se vive un ambiente de cambios acelerados, por lo que hoy en día se encuentra demasiada competencia y estas buscan posicionarse, permanecer y desarrollarse. Según lo publicado en APTT, la industria del vestir es un importante elemento en la economía de países en desarrollo y en Lima Metropolitana, las empresas dedicadas a dichas actividades integran diferentes procesos productivos, lo cual otorga un mayor nivel agregado a sus productos” (Bustamante, 2016).

Sin embargo, las Pymes tienen algunos problemas que provienen de la falta de organización dentro de la empresa lo cual ocasiona un descontrol de los inventarios, de los almacenes, pérdida de mercancía, quedar sin stock, la falta de un sistema de detección y evaluación de productos terminados, lo que al largo plazo se estaría perdiendo los clientes y el dinero. Tomando como referencia a algunos especialistas del tema, para Sierra & Lucero (2017)

“tener un control de los inventarios es de suma importancia para toda empresa porque permite tener información real de los ingresos y salidas de sus existencias”.

Las soluciones tecnológicas solicitadas por los clientes para mantener y aprovechar el crecimiento empresarial de largo plazo en gestión, hacen que soluciones como BPM (Business Process Management) apoyen estas condiciones, convirtiendo la gestión de procesos de negocios en una técnica estratégica, que permite generar y controlar “cambios” de forma ágil, oportuna, confiable y de calidad, con miras al logro de los objetivos estratégicos establecidos por dichas empresas. (Díaz, 2010)

A partir de un levantamiento de información realizado a 5 pymes de confecciones de prendas de vestir se identificaron los siguientes problemas relacionados con la planificación de producción: No cuentan con procesos estándares de producción dificultando la identificación y control de sus operaciones productivas lo cual perjudica la calidad de sus productos finales, no realizan una evaluación de su capacidad de producción por lo que la exceden y ocasionan que se sobre pasen sus costos estimados ocasionando pérdidas, no se cuenta con un registro adecuado de los pedidos que están siendo atendidos o ya se culminaron y no existe una programación adecuadamente de pedidos sino que se realiza la programación estimando tiempos de forma empírica ocasionando que retrasos en la entrega de los productos finales. (Trujillo, 2013).

En un contexto local, en Lima el rubro textil es la actividad manufacturera más importante, esta actividad económica cumple un papel primordial en nuestra economía; a su vez genera empleo. Sin embargo, actualmente las pymes del sector textil presentan problemas en la gestión de inventario ya que no tienen los suficientes conocimientos acerca del tema o simplemente no cuentan con un sistema que los ayude a llevar este proceso. Es por ello, que

Nemtajela y Mbohwa (2017), propone que en todas las compañías es primordial mantener niveles de inventario equilibrados, al poseer niveles altos de inventario repercute en mayores costos de mantenimiento y, el tener inventarios significativamente bajos influirá en costos impredecibles debido a que los clientes finales pueden abandonar la compañía y terminar en la competencia.

En este contexto, la empresa Landerground Perú, como toda empresa, ha sufrido los estragos de la pandemia; sin embargo, ha sabido reformular sus estrategias para poder seguir activamente en el mercado. Pero, a pesar de ello, aun se evidencia que la empresa no cuenta con sus procesos bien definidos, lo cual hace que los trabajadores en muchas ocasiones no ejecuten las actividades o tareas de manera efectiva, ocasionando así cuellos de botella en los procesos.

Tal es el caso, del proceso recuento de inventarios, el cual no se ejecuta de una manera efectiva, debido a las siguientes razones: no se lleva un conteo de apertura ni de cierre diario, esto quiere decir, que el vendedor no tiene conocimiento de cuantos productos por modelo existen al iniciar el día y mientras va vendiendo, no contabiliza, lo cual afecta en el cálculo de ganancias diarias. Específicamente, no cuentan con un sistema o software, que ayude con el proceso de recuento de inventarios, la etapa de recuento físico se lleva a cabo, sin un procedimiento establecido y de manera manual, ocasionando errores en el conteo, además en la etapa de análisis de muestra observamos un número significativo de polos dañados que se traducen en pérdidas económicas para la empresa.

Dentro del proceso existen actividades que deben simplificarse, es necesario que los empleados que participan en el proceso tengan sus responsabilidades bien definidas; “BPM unifica las actividades de negocio y de TI y coordina las acciones y comportamientos de

personas y sistemas alrededor del contexto común de los procesos de negocio.” (Aquino & German, 2018). Es por eso que la Gestión por procesos facilitaría la toma de decisiones, y de esta forma ser más competitivos en el mercado actual.

Finalmente se pudo concluir que, la problemática es la mala gestión en el proceso de recuento de inventarios de productos terminados en la empresa Landerground.



Figura 1: Problemática de la empresa Landerground

## 1.2. Marco teórico

### 1.2.1. Antecedentes Nacionales

Vera (2019), en su tesis titulada “Implementación de la Metodología BPM para incrementar la productividad del área de operaciones de una empresa trujillana de salud ocupacional”, desarrollada en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Se planteó medir el grado de relación que existe entre la implementación de la metodología BPM y la productividad del área de Operaciones de la empresa.

Para ello, la investigación fue de tipo descriptiva, correlacional y aplicada, además, se realizó un diagnóstico del área de Operaciones de la empresa para determinar algunas de las causas que podrían estar limitando la productividad del área estudiada.

Finalmente, se obtuvo como resultado que la implementación de la metodología BPM incidió positivamente en el incremento de la productividad del área de Operaciones de la empresa, incrementando la productividad en un 23.81% y generó un ingreso anual de S/. 161,280.00.

Bustillos y Jáuregui (2018), en su investigación titulada “Propuesta de un modelo de Gestión por Procesos BPM para el área de distribución de productos terminados”, desarrollada en la Universidad Tecnológica del Perú. Los investigadores, se plantearon como objetivo estructurar una propuesta de Gestión por Procesos empleando la notación de Business Process Management para el Área de Distribución de la empresa seleccionada; dicha propuesta busca ser viable y sustentable económicamente para que su implementación sea beneficiosa para la empresa.

Por otro la investigación fue de tipo descriptiva, porque describió los datos los cuales afectan directamente a la eficiencia de los procesos y por ello la rentabilidad de la empresa. Además, para su desarrollo se aplicó la técnica de observación directa.

Se obtuvo como resultado que la efectividad proyectada de la propuesta logrando un 23% de ahorro en contraste a la información histórica de gastos en penalidades. De esta forma, se proyectan los flujos económicos en relación a los costos de la implementación y seguimiento del proyecto para validar su viabilidad rentable dentro de la empresa, concluyendo que sería viable, rentable y sostenible.

Huamán y Villanueva (2016), en su tesis titulada “Propuesta Business Process Management Para La Facultad De Ingeniería de la UPAGU, 2016”, desarrollada en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Perú. Se plantearon como objetivo diseñar una propuesta de gestión basada en Business Process Management para la Facultad de Ingeniería de la UPAGU. La investigación es de tipo descriptivo de carácter propositivo, a su vez fue transversal dado que la investigación se realizó en el periodo 2015 – 2016 y es microsociológica porque solamente se desarrolló en la Facultad de Ingeniería de la UPAGU; además fue de diseño no experimental.

Para el desarrollo de la presente investigación, la población de estudio estuvo conformada únicamente por administrativos, docentes, y estudiantes como clientes internos, y por egresados (antiguos estudiantes) de los programas académicos, como clientes externos. Además, con el fin de obtener resultados representativos de las poblaciones objetivo con la precisión necesaria, se calcularon 2 muestras, una del total de estudiantes matriculados en el periodo 2016-I, el cual estuvo comprendido entre los meses de marzo a julio del 2016 y otra del total de egresados de la Facultad de Ingeniería hasta el periodo académico 2015-II.

Finalmente, como resultado se obtuvo un Modelo de Gestión por Procesos de Negocio compuesto por los procesos necesarios para contribuir al desarrollo de una buena gestión universitaria, la cual presenta hasta la definición de indicadores para aquellos procesos identificados como críticos para el logro de objetivos estratégicos, así como nuevas actividades, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y mejorar los niveles de calidad en los programas de estudio que en ella se desarrollan.

Escobar E. & Zuñiga K. (2020) realizaron un estudio titulado: “Gestión por procesos en la logística de la empresa Dayro contratistas S.R.L., Trujillo 2019”. El objetivo general del estudio fue determinar en qué medida la Gestión por Procesos influye en la Logística de la constructora Dayro Contratistas S.R.L, el año 2019. La muestra estuvo constituida por de 04 colaboradores del área Logística, de 02 procesos de la misma área en Moche y Chao. El diseño que se utilizó fue preexperimental. Los instrumentos que se usaron fueron encuestas y fichas de observación y los resultados obtenidos muestran que se alcanzó una disminución en 79.61% en la vejez del inventario ( $p = - 14.58 < 0.05$ ) y una mejora sobre la demora en la búsqueda de materiales en 69.25% ( $p = - 10.53 < 0.05$ ).

Gonzales L. & Tapia. F (2020) En su tesis titulada: “BPM en el proceso de compra y mejora del servicio de la línea de repuestos Iveco de la empresa Motored”. El objetivo general del estudio fue Implementar el BPM en el Proceso de compra para stock para mejorar el nivel de servicio de la línea de repuestos Iveco de la empresa Motored. El método del estudio fue explicativo y su diseño fue cuasiexperimental. La población fueron todos los repuestos del inventario de Motored del año 2018. No utilizó recursos convencionales para registrar información o datos sobre las variables en estudio (encuestas, cuestionarios, pruebas estandarizadas, etc.); antes bien se ha trabajado con información y registros provenientes del Área Logística de la empresa en estudio, previa autorización. Tras los resultados obtenidos se comprobó la relación directa de la implementación del BPM en la disminución de pedidos con ruptura de stock, en la disminución del lead time de repuestos y en la variación del Inventario valorizado de repuestos, lo cual redundó en la mejora del nivel de servicio de repuestos. Luego

de implementar el BPM, la empresa logró mejorar la integración de los procesos de la logística de entrada.

### **1.2.2. Antecedentes Internacionales**

Manar (2014) realizó un estudio titulado: Rediseño de procesos para la gestión de la cadena de suministro de una embotelladora de bebidas mediante la aplicación de los modelos BPM y mapas de flujo de valor en la ciudad Concón del país Chile. El objetivo general del estudio fue aplicar mejoras sistemáticas a los procesos involucrados en la cadena de suministro de la embotelladora, específicamente en el área de logística que presenta problemas en varios de sus procesos. La muestra estuvo constituida por los procesos críticos; picking, toma de inventario y mermas. En cuanto a la metodología de investigación, el presente estudio corresponde a una investigación aplicada, de característica descriptiva y propositiva, de diseño no experimenta. El instrumento que se usó fue la guía de observación y los resultados obtenidos se reflejan en la reducción en tiempo y niveles de errores luego de aplicar las mejoras correspondientes a cada proceso.

García (2018), en su tesis titulada “ Propuesta de modelamiento BPM del subproceso de gestión de requerimientos para el departamento de desarrollo y Tecnologías de la Comunicación en la Uniagustiniana.”, desarrollada en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia”, Bogotá.

El investigador, se planteó como objetivo, proponer esta metodología como herramienta TI en el subproceso de requerimientos para el desarrollo de aplicaciones en el Departamento de Desarrollo y Tecnologías de la Comunicación de la Uniagustiniana; basada en requerimientos funcionales, con valor agregado en la mejora y dentro de la planeación de desarrollo. El tipo de investigación es mixta, es de carácter aplicativo y se concentra en la metodología BPM RAD,

denominada de análisis y diseño rápido, el objetivo fundamental de esta metodología es comprender y simplificar los procesos de la organización, que para este caso se inicia con la propuesta de aplicación del subproceso de gestión de requerimientos, siendo esta la primera etapa para implementación de la BPM a nivel institucional. Además, se plantearon unidades de análisis, las cuales son, Documentos de análisis estratégico, Sistema de Gestión de Calidad institucional e Informes de actividades del departamento.

Finalmente, se llegaron a los siguientes resultados, dentro del proceso de enseñanza aprendizaje, se carecía de una aplicación que diera cumplimiento a la planeación académica. Debido a que se generaba un proceso manual desarticulado y dificultando la generación de horarios. Con la propuesta de desarrollo de esta nueva aplicación se logró la integración de todos los actores académicos, optimizando los tiempos de respuesta y entregando al usuario final un producto de alta calidad.

Chirau y Quito (2018), en su tesis titulada “Propuesta de informatización de los procesos de gestión de préstamo de equipos y manejo de inventarios mediante un enfoque BPM. Caso de estudio Lab-Fis”. Los investigadores, se plantearon como objetivo, informatizar los procesos de gestión de préstamo de equipos y manejo de inventarios de un laboratorio docente de la EPN, en un caso de estudio para implementar una propuesta de informatización mediante un enfoque BPM.

Para lo cual, se utilizó la metodología BPM para la gestión de procesos organizacionales que involucran a los usuarios, permitiéndoles así, que sean ellos mismos quienes diseñen y formalicen el proceso.

Finalmente, se logró desarrollar una aplicación informática, la cual se encargó de automatizar los procesos de gestión de préstamo de equipos y manejo de inventarios mediante un enfoque basado en procesos, para lo cual se utilizó la Suite IBM BPM.

Cordero, D., Belén, G. & Ortega, J. (2019) en su trabajo de investigación titulado “Gestión de Procesos de Negocios (BPM) para el Proceso de Titulación en la Universidad Revista Científica y Tecnológica UPSE”, Ecuador. Define al BPM como una disciplina de gestión centrada en mejorar el rendimiento empresarial y académico, elevando los niveles de competitividad y productividad, con el objetivo de mejorar continuamente y ser respaldada por las Tecnologías de la Información. La necesidad de aplicar la Gestión de Procesos de Negocio surge de la problemática que existe en el proceso administrativo para la titulación, referente al retraso de tiempo. Concluyendo que aplicar el BPM mejora el rendimiento del proceso de titulación, volviéndolo ágil y permite monitorear el desempeño en tiempo real, mientras se logra optimizar el proceso para disminuir el riesgo a errores.

Aragón (2017) en su tesis titulada “Diseño de un modelo de gestión de inventarios para una empresa comercializadora”, desarrollada en la Universidad Tecnológico de Monterrey, México. El investigador, se planteó como objetivo desarrollar y documentar una metodología para establecer una política inicial de inventarios, basada en la determinación de un punto de equilibrio entre la oferta y la demanda, dadas las condiciones de una Pyme.

Finalmente, el modelo propone tres fases, la primera selecciona la familia de productos con mayor costo unitario de inventario y realiza la categorización ABC. La segunda fase, determina para clase A, el método de pronósticos que se ajusta con mayor precisión al comportamiento de la demanda. Y la tercera fase, establece lotes óptimos y puntos de reorden a

través del modelo de Cantidad Económica a Ordenar (EOQ), utilizando datos de demanda anual, costo unitario de producto, costo de mantener inventario, costo de ordenar un pedido, tiempo de entrega del proveedor y la tasa de interés del dinero para inventario. En esta misma fase, compara el nivel de servicio de la política propuesta contra la actual. Finalmente, a través de algoritmos de asignación de inventarios a una demanda pronosticada, se llega a secuencias de pedidos con el costo total alcanzado.

### **1.3. Bases teóricas**

#### **1.3.1. Descripción de la empresa en estudio**

Landerground Perú inicio su actividad comercial el 01 de marzo del 2018, inspirada en la nueva tendencia de ropa urbana para jóvenes, teniendo la oportunidad de emprender en el rubro textil. Empezó con una tienda virtual en Facebook, debido a la gran acogida por sus diseños innovadores abrió una tienda física en el distrito de la Victoria. En los primeros años inició con un inventario reducido, pero al ver que la demanda iba en ascenso optaron por incrementar la producción, es por ello que hoy en día cuentan con dos tiendas, esta última en el emporio comercial de Gamarra.

Su público objetivo son jóvenes entre 16 y 25 años que buscan diseños urbanos innovadores, además de la venta al por mayor a otros emprendimientos. Cuentan con diseños variados de poleras y polos, siendo el modelo Polo Basic Lander su producto estrella.

Por otro lado, la empresa está comprometida con brindar un excelente servicio y productos de buena calidad satisfaciendo las necesidades de los consumidores, que con el buen desempeño de su personal logra su visión de ser una de las empresas líderes a nivel nacional en el sector textil.

La misión de Landerground según su página web es “desarrollar prendas de ropa urbana para jóvenes y adultos de calidad cumpliendo con las expectativas del cliente y a buen precio, abarcando sus gustos de acuerdo a su estilo de ver y vivir la vida” y su visión es “ser una empresa líder en la confección, comercialización y distribución de ropa urbana masculina. Lograr extenderse en el mercado nacional proporcionando un servicio de excelencia al cliente”

Por último, Landerground Perú ha sido capaz de mantenerse en el mercado a pesar de la alta competitividad en el sector textil, esto se debe a que constantemente ha ido innovando sus diseños de ropa, con la finalidad de estar acorde a las nuevas tendencias.

### **1.3.2. Variable independiente**

#### ***1.3.2.1. Business Process Management***

En la actualidad, un gran porcentaje de empresas ha ido avanzando de la mano con la tecnología, implementando sistemas que ayuden al eficiente desarrollo de los procesos; sin embargo, hay empresas que no cuentan con ninguna herramienta tecnológica y el desarrollo de sus procesos se vuelve más tediosos ya que se emplea una mayor proporción de tiempo.

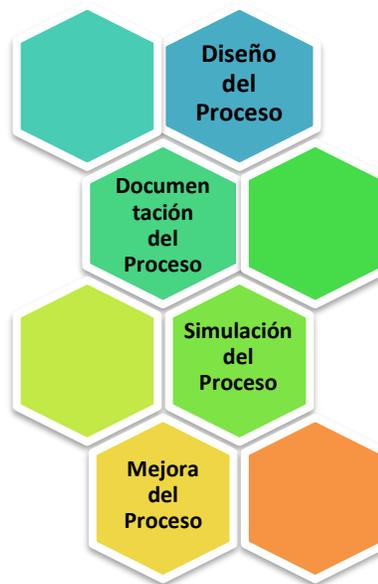
Asimismo, en los diferentes procesos que desarrolla la empresa se busca la mejora continua, el aumento de productividad, la disminución de tiempos mediante la eliminación de tiempos muertos, reducción de costos, entre otros. Para poder lograr estos objetivos, se ha optado por implementar diversas tecnologías o metodologías con el fin de mejorar la eficiencia de la empresa.

Una de ellas, es el Business Process Management, el cual no solo es una tecnología, sino una disciplina de gestión, ya que tiene una enorme importancia a nivel del tejido empresarial; esto se debe a que permite el aumento de competitividad, mejora la eficiencia operacional y la

rentabilidad, mejora los servicios al cliente y logra que los procesos y recursos estén alineados con la estrategia empresarial (BPM, 2015)

La implementación de BPM a una empresa conlleva a múltiples beneficios; entre ellos, alineamiento de las operaciones con la estrategia empresarial, mejora del proceso de comunicación, aumento del control y la consistencia, mejora de la eficiencia operativa y el alcance de una ventaja competitivo (Singh, 2013).

Según Knudson (2013), “el Business Process Management incluye tres piezas de igual importancia”, las cuáles son:



*Figura 2:* Etapas del BPM

Teniendo en cuenta que BPM se puede interpretar de distintas formas, automatización de procesos, comunicación de cómo se hace el trabajo o la optimización de procesos; individualmente significan una parte del BPM, es por ello que, si se desarrollan en la empresa de

manera aislada, ocasionará que no alcance todos los beneficios que BPM tiene para ofrecer a las empresas que lo implementan.

Entonces, lo que las empresas tienen que lograr es una visión holística de BPM, lo que permitirá “la capacidad de mejorar la eficiencia y la productividad, reducir los costes. Minimizar los errores y riesgos – optimizando así los resultados, así como proporcionar visibilidad sobre el éxito de una organización en el cumplimiento de sus objetivos” (Carraher, 2013).

En conclusión, el BPM es una metodología que se centra en la administración de los procesos de negocio, orientando todos los esfuerzos en la optimación de los procesos de la empresa, en buscar mejorar la eficiencia y la eficacia; además estos procesos deben ser modelados, automatizados, integrados, monitoreados y optimizados de forma continua.

### **1.3.3. Variable dependiente**

#### ***1.3.3.1. Proceso de recuento de Inventarios***

Los objetivos principales de la administración, se subdivide en dos; por una parte, se requiere minimizar la inversión del inventario, puesto que los recursos que no se destinan a ese fin, se pueden invertir en otros proyectos aceptables que de otro modo no se podrían financiar. Por la otra, hay que asegurarse de que la empresa cuente con inventario suficiente para hacer frente a la demanda cuando se presente y para que las operaciones de producción y venta funcionen sin obstáculos (Dolores, 2016).

En este sentido, el inventario es una de las actividades más importantes dentro del almacenamiento y que provoca mayor “ruido” al interior de una organización, puesto que es el activo de más fácil comercialización, lo que implica un control permanente del estado y cantidades almacenadas. Además, “es una actividad empresarial que consiste en contar, pesar o

medir físicamente las existencias que se encuentran en un almacén, bajo diferentes formas de almacenamiento” (Cruz, 2017).

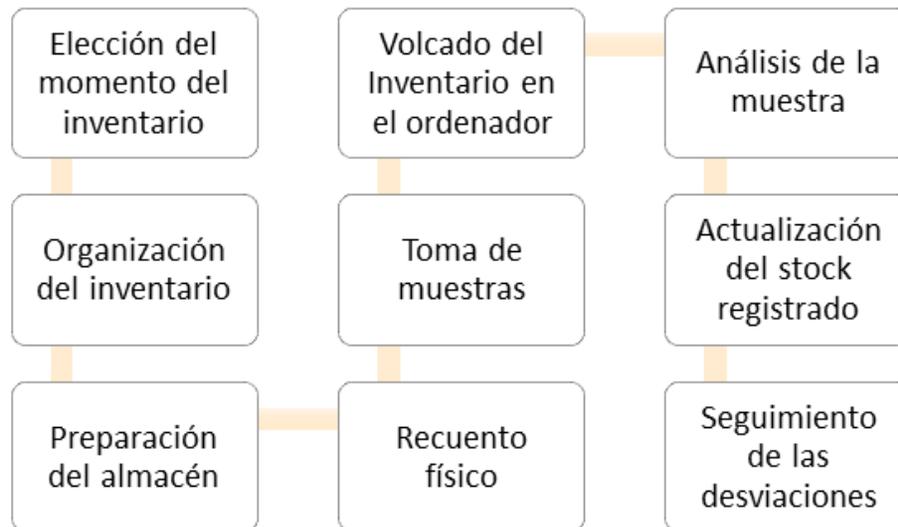
Asimismo, la importancia de tener un buen sistema de control de inventarios es muy clara; ya que ayuda a la gestión de almacén y permite casi siempre detectar incidencias a tiempo, ya que de otra forma estos llegarían muy lejos y afectarían a la empresa en su totalidad. Especialmente, cuando el volumen de las operaciones y de ítems es elevado, por eso es importante establecer y realizar inspecciones con cierta periodicidad y exhaustivas (Solórzano Gonzáles, 2018).

Entonces, mediante el recuento de inventarios, especialmente el anual o general, se comprobará la eficiencia logística; y a medida que el almacén este bien manejado, habrá coherencia entre los elementos del almacén y su ciclo de almacenamiento (Cruz, 2017).

Una de las funciones de acuerdo a la gestión de inventarios es la flexibilidad de las operaciones administrativas que se desarrollan en una empresa, la cual conlleva a que el inventario de sus productos sea la única necesidad para permitir tener la oportunidad de desarrollo y crecimiento en cuanto a los procesos o cadena de suministro. Asimismo, este debe ser vinculado con el control de las irregularidades de la oferta, compra o producción de lotes en exceso, que limite la eficiente gestión del inventario (Garrido Bayas & Cejas Martínez, 2017). Además, cabe resaltar que existen diferentes tipos de inventarios, tales como el de materias primas, trabajo (producto) en proceso y productos terminados (Julian, 2014)

Realizar los inventarios es una tarea laboriosa que consiste en verificar y controlar los materiales o bienes patrimoniales de la empresa, lo cual se realiza para regularizar las cuentas de

existencias contables con los registros y determinar las pérdidas o ganancias (Meana Coalla, 2017). La cual procede de la siguiente manera:



*Figura 3:* Proceso de gestión de inventarios. Adaptado de Operaciones de Almacenaje, Rodrigo López, 2006, Madrid: International Thomson Editores Spain, p. 74-76.

a) Elección del momento del inventario. Se tiene que elegir fechas con poca actividad, ya que el número de unidades a contar serán menos, lo cual permitirá, reducir al mínimo posible los niveles de existencias y asegurar el suministro del producto en el momento adecuado al área de producción o al cliente (Garrido & Cejas, 2017); todo ello, ayudaría minimizar el costo total de las actividades logísticas que aseguran el servicio que demanda un cliente (Peña & Silva, 2016). Bajo este concepto, se puede establecer que los inventarios son los activos destinados a la producción de ingresos, los cuales están presentes en todas las empresas, sin importar la actividad a la que se dediquen. En ese sentido se entiende que pueden existir diferentes

inventarios, según sean el tipo de productos o el tipo de empresa que lo posea (Hernández, 2020).

- b) Organización del inventario. Se debe realizar una selección del personal y los recursos con los que se desarrollará el inventario.
- c) Preparación del almacén. En esta etapa, se procederá a situar el almacén.
- d) Recuento físico. Consiste en anotar el conteo de todas las unidades que se encuentran en el almacén, en las hojas de inventario o por medio de los lectores de códigos de barras.

Asimismo, es una de las prácticas más generalizadas para la realización de un “inventario”, como se conoce popularmente en el ámbito empresarial, o conteo físico de stock; pero es importante que durante la realización del conteo físico de stock debe abarcar ambos frentes: mantener la dinámica natural de la empresa en el mercado y conservar el control de las mercancías en cuanto a la exactitud de los registros del inventario (Aar & Vargas, 2018).

Entonces, para llevar el recuento de las unidades de los productos, nos permitirá detallar con el nombre del producto y referencia, los artículos y lotes en función de sus grupo y categoría y ficha técnica con las características, unidades de medida (litros, metros, kilos), asimismo, tendrá que figurar, el precio del producto o las mercancías almacenadas. Como anteriormente decíamos a precio de coste, aunque también podremos poner junto al anterior precio, el de venta al público (Hernández, 2020).

- e) Toma de muestras. Seleccionar una relación de categorías representativas del almacén, y proceder a contar el número de existencias que hay de cada una.

f) Volcado del inventario en el ordenador. Se procederá a juntar toda la información del recuento físico, las hojas de inventario se tendrán que registrar en el ordenador; mientras que, la información de los lectores se registrará de forma automática.

g) Análisis de las muestras. Se imprime el listado de las categorías y se comprueba la toma de muestras que se realizó durante el inventario. El inventario debe coincidir al menos 90% de las muestras, para que sea dado por bueno.

Esto sirve como un análisis de control de inventario que se realiza con el fin de determinar la calidad óptima de productos a tener a mano, entonces, ayuda a los propietarios de negocios a gestionar su flujo de caja y presupuesto. Estas cifras les permiten ver exactamente cuánto stock se ha vendido, que productos pueden quedar obsoletos, así como los beneficios finales (Aar & Vargas, 2018).

h) Actualización del stock registrado. Se reemplaza el stock registrado en los ordenadores por el nuevo inventario según el recuento realizado, después de haber sido validado y dado por bueno el mismo.

En esta etapa ya se puede calcular el valor del inventario físico, el cual es importante para tener los stocks actualizados, comprobar costos, calcular indicadores como el valor económico del inventario, entre otros aspectos.

i) Seguimiento de las desviaciones. De haber una gran variedad entre el stock registrado antes del conteo y el stock que se ha contado, se tendrá que verificar por qué el sistema de registro no está funcionando de manera correcta y tomar las medidas necesarias. Los errores más comunes que pueden producir estos conflictos son los siguientes:

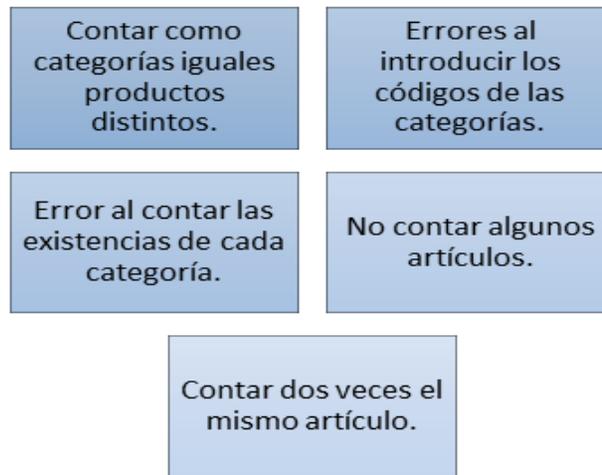


Figura 4: Adaptado de Operaciones de Almacenaje, Rodrigo López, 2006, Madrid: International Thomson Editores Spain, p. 75.

#### 1.3.4. Indicadores

Se emplearán indicadores de medición que están relacionados directamente con el proceso de Recuento de inventarios, tales como:

##### 1.3.4.1. *Exactitud del registro de inventario*

Es un indicador que se determina midiendo la cantidad del stock de un SKU específico con respecto al stock lógico cuando se realiza el inventario físico, nos permite conocer el nivel de confiabilidad de la información de inventarios en centros de distribución con el fin de identificar los posibles desfases en los productos almacenados y tomar acciones correctivas con anticipación y que afectan la rentabilidad de las empresas (Mora, 2012).

Es decir, se mide el costo de las referencias que en promedio presentan irregularidades con respecto al inventario lógico valorizado cuando se realiza el inventario físico. Se toma la diferencia en costos del inventario teórico versus el físico inventariado, para determinar el nivel

de confiabilidad en un determinado centro de distribución. Se puede hacer también para exactitud en el número de referencias y unidades almacenadas. (Montalvo,2017).

Fórmula:

$$\text{Exactitud de inventarios} = 1 - \frac{\sum \text{diferencias}}{\text{Stock}}$$

#### **1.3.4.2. Vejez del inventario**

Mide el nivel de mercancías no disponibles para despachos por obsolescencia, deterioro, averías, devueltas en mal estado, vencimientos, etc. Este indicador tiene como objeto controlar la cantidad de mercancía con mucho tiempo dentro del inventario con el fin de evitar obsoletos. En un periodo de tiempo se observa el nivel de mercancía no apta para despacho, con el fin de tomar acciones correctivas y evacuar la mercancía para que no afecte el costo del inventario de la bodega y el nivel de servicio al consumidor final. (Mora, 2012)

Fórmula:

$$\text{Vejez del inventario} = \frac{\text{Unid dañadas+obsoletas+vencidas}}{\text{unidades disponibles en inventario}}$$

#### **1.3.4.3. Valor económico del inventario**

Este indicador tiene como objetivo medir y controlar el valor del inventario promedio respecto a las ventas, entonces, sirve para medir el nivel del valor del inventario de producto terminado en relación con las ventas al costo, esto con el fin de evaluar el cumplimiento de las políticas de inventario de la compañía. (Mora, 2012).

Fórmula:

$$\text{Valor economico del inventario} = \frac{\text{Costo venta del mes}}{\text{Valor inventario físico}}$$

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación Metodológica**

“Para construir la justificación metodológica el investigador deberá responder a dos preguntas: ¿Por qué investiga bajo este enfoque, diseño, método? ¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema? Se deberá argumentar si el resultado resuelve algún problema y como se evidenciará.” (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019).

El sector textil se encuentra en constante crecimiento, debido al consumo y estilo de vida de las personas, sin embargo, muchas empresas del sector como es el caso de estudio, atraviesan por diversos factores que influyen en su desarrollo. Como una posible solución a este problema, proponemos a la empresa aplicar la Gestión por procesos (BPM), con el objetivo que esta influya de manera positiva en el proceso de recuento de inventarios de la empresa Landerground. Para lo cual, se realizará un análisis documental de los inventarios de producto terminado, donde encontramos entradas, salidas, costos, unidades no aptas para la venta, y los errores de conteo del inventario, siendo este último el principal problema detectado por la empresa. Estos documentos nos permitirán desarrollar una ficha de registro de recolección de datos, donde se obtendrán los resultados del antes y después de la implementación por medio de indicadores relacionados al proceso en estudio, de esta manera se evidencia como se resuelve la problemática de la investigación.

### **1.4.2. Justificación práctica**

“Responde a ¿Por qué hacer el trabajo de investigación? ¿Cuál será la utilidad? ¿Qué espera lograr con la investigación? Es decir, responde a la utilidad de la investigación en el

campo empresarial, desde luego está relacionado con la disminución de costos y tiempo, incremento de la rentabilidad, mejora de la calidad de servicios, entre otros” (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019).

El desarrollo de la presente tesis, busca ser de referencia para los interesados en mejorar los procesos de una empresa textil o PYME en general, mediante la Gestión por procesos (BPM). Así mismo, que se tenga una opción de solución ante las deficiencias de los procesos en una empresa que está en la etapa inicial de crecimiento.

Con respecto a su aporte académico, esta tesis servirá como antecedente para futuras investigaciones que buscan aplicar gestión por procesos en el proceso de inventarios, así como ejemplo de aplicación en otros procesos de cualquier otro rubro.

## **1.5. Formulación del problema**

### **1.5.1. Problema general**

¿Cómo la aplicación de la Gestión por Procesos (BPM) influye en el proceso de recuento de Inventarios en la empresa Landerground Perú?

### **1.5.2. Problemas específicos**

¿Cómo la aplicación de Gestión por Procesos influye en el recuento físico de productos del proceso de recuento de inventarios de la empresa Landerground Perú?

¿Cómo la aplicación de Gestión por Procesos influye en el análisis de muestras del proceso de recuento de inventarios de la empresa Landerground Perú?

¿Cómo la aplicación de Gestión por Procesos influye en la actualización del stock registrado del proceso de recuento de inventarios de la empresa Landerground Perú?

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar la influencia de la aplicación de la Gestión por Procesos en el proceso de recuento de Inventarios en la empresa Landerground Perú.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

Determinar la influencia de la aplicación de Gestión por Procesos en el recuento físico de productos del proceso de recuento de inventarios de la empresa Landerground Perú.

Determinar la influencia de la aplicación de Gestión por Procesos en el análisis de muestras del proceso de recuento de inventarios de la empresa Landerground Perú.

Determinar la influencia de la aplicación de Gestión por Procesos en la actualización del stock registrado del proceso de recuento de inventarios de la empresa Landerground Perú.

## **1.7. Hipótesis**

### **1.7.1. Hipótesis general**

La aplicación de la Gestión por Procesos influye de manera positiva en el proceso de recuento de Inventarios en la empresa Landerground Perú.

### **1.7.2. Hipótesis específicas**

La aplicación de la Gestión por Procesos influye de manera positiva en el recuento físico de productos del proceso de recuento de inventarios de la empresa Landerground Perú

La aplicación de la Gestión por Procesos influye de manera positiva en el análisis de muestras del proceso de recuento de inventarios de la empresa Landerground Perú.

La aplicación de la Gestión por Procesos influye de manera positiva en la actualización del stock registrado del proceso de recuento de inventarios de la empresa Landerground Perú.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

La investigación de tipo aplicada tiene como objeto de estudio a un problema destinado a la acción; es por ello, que concentra su atención en las posibilidades concretas de llevar a la práctica las teorías generales, y destina sus esfuerzos a resolver las necesidades que se plantean la sociedad y los hombres. (Baena, 2017)

Por lo tanto, esta investigación es aplicada porque es capaz de integrar una teoría antes existente, Gestión por Procesos, y en base a ella puede aportar hechos nuevos que mejoren el proceso en el cual será aplicada (inventarios de productos terminados).

Por otro lado, la investigación presenta un enfoque mixto, que puede ser comprendido cómo un proceso que recolecta, analiza y usa datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio. “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. Al probar una teoría a través de dos métodos pueden obtenerse resultados más confiables” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Del mismo modo, presente un nivel explicativo, que se centra en ir más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué

condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Asimismo, es de diseño preexperimental, el cual es un estudio de caso con dos mediciones, donde no hay manipulación de la variable independiente; ni siquiera el mínimo de presencia o ausencia. A su vez, consiste en administrar un estímulo o tratamiento a un grupo (unidades de productos terminados) y después aplicar una medición de una o más variables para observar cuál es el nivel del grupo en ellas. (Hernández & Mendoza, 2018).

## **2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

Según Arias (2012), la población queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio, asimismo, representa un conjunto finito o infinito de elementos, personas o instituciones que son motivo de investigación y tienen características comunes. En la presente investigación se considera una población finita, esto se debe a que se conoce el número exacto de elementos que constituyen el estudio, el cual está conformado por el total de existencias de productos terminados (polos y poleras) del inventario de los meses de septiembre (2021) a febrero (2022) de la empresa Landerground.

Por otro lado, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”.

Para determinar la muestra emplearemos el método no probabilístico que consiste en seleccionar a los individuos que convienen al investigador, además, en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas

relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador

(Hernández, 2013).

Entonces, aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación.

Entonces, la muestra está conformada por los siguientes elementos: para el pre test (antes de la implementación) por el total de existencias de Polos Basic Lander del inventario de productos terminados del periodo del primero de setiembre 2021 al 30 de noviembre 2021. Por otro lado, para el post test (después de la implementación) por el total de existencias de Polos Basic Lander del inventario de productos terminados del periodo del 1 de diciembre al 28 de febrero, además, cabe resaltar que la metodología BPM se aplicó a finales del segundo semestre del 2021 y no influye en la recolección de datos.

### **Tabla 1**

*Población y muestra utilizada previo a la aplicación de BPM*

Pre test	Población	Muestra
Septiembre	9826	2928
Octubre	6692	2918
Noviembre	61896	8614
Total	78414	14460

Nota: La población 1 estará conformada por el total de existencias de los inventarios de productos terminados de setiembre a noviembre que suman 78414 unidades y la muestra será el total de existencias del modelo Polo Lander Basic que suma 14460 unidades

**Tabla 2**

*Población y muestra utilizada después de la aplicación de BPM*

Post test	Población	Muestra
Diciembre	11324	3396
Enero	10666	5967
Febrero	66155	12474
Total	88145	21837

Nota: La población 2 estará conformada por el total de existencias de los inventarios de productos terminados de diciembre a febrero que suman 88145 unidades y la muestra 2 será el total de existencias del modelo Polo Lander Basic que suma 21837 unidades

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

La presente investigación se desarrolló dentro del marco del del método inductivo - deductivo, con la finalidad de obtener información mediante el razonamiento que pasa de ser un conocimiento casos particulares a un conocimiento más general, basándose en la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando en un grupo definido los rasgos comunes, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan (Rodríguez & Pérez, 2017). Es decir, del análisis de cada variable involucrada en el objetivo planteado de la investigación se podrá efectuar generalizaciones con relevancia científica que permitieron sustentar afirmaciones en relación a nuestra hipótesis.

Por otro lado, haciendo referencia a las técnicas, según Behar (2010), estas conducen a la verificación del problema planteado, ya que sin ellas la investigación no tiene sentido. Además, las técnicas a utilizar se determinan según el tipo de investigación y cada técnica establece sus

herramientas, instrumentos o medios que serán empleados. La técnica de recolección de datos utilizada en esta investigación será la documentación.

### 2.3.1. Entrevista – Cuestionario

La entrevista es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación. Por tanto, la entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho, en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo serían difícil conseguir. (Puente, 2015)

El instrumento que utilizaremos para la recolección de datos de la entrevista será mediante un cuestionario que permitió conocer la situación actual del proceso de recuento de inventarios y la manera en cómo se realiza los cálculos de errores y mermas que figuran en el inventario.

### Tabla 3

*Entrevista dirigida a la Gerente General*

---

#### Objetivo

---

Conocer cómo se realiza el proceso de recuento de inventarios empresa Landerground Perú y diagnosticar la situación actual de este.

---

---

### **Análisis de la entrevista**

---

Con la entrevista realizada a la dueña de la empresa Landerground Perú se ha podido evidenciar que no se cuenta con un control sobre el inventario de productos finales, dado que al momento de comprobar las existencias disponibles en almacén estas no concuerdan con el inventario registrado en el sistema, además de presentarse continuamente errores al momento del conteo ya que no hay un seguimiento ni recuento proactivo del inventario. Asimismo, no hay ninguna clase de control sobre las labores que ejercen el personal de dicha área. En la dimensión análisis de muestra se debe considerar el % de polos dañados o mermas en general ya que es un indicador de relevancia para el proceso.

---

#### **2.3.2. Documentación – Ficha de Registro**

La documentación es una técnica que busca representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo. “La documentación es una operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que solicita información. El calificativo de intelectual se debe a que el documentalista debe realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlo”. (Castillo, 2014)

En ese contexto, el instrumento para el recojo de información del presente estudio será la ficha de Registro que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que “es el

documento que contiene la información necesaria sobre la actividad a desarrollar para garantizar el buen desarrollo de la misma.”. Además, se usan para registrar datos a fin de brindar recomendaciones para la mejora correspondiente. Este instrumento muestra los resultados obtenidos al analizar los documentos de inventarios de productos terminados de los meses de septiembre 2021 a febrero 2022.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) detalla que: “La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” y que “La confiabilidad de un instrumento de medición que se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados y esta se determina mediante diversas técnicas”.

Para determinar la validez y confiabilidad de los instrumentos planteados, se utilizó la opinión de 3 expertos en el tema, afines a la carrera profesional la cual desarrollamos, que es Ingeniería Empresarial. En el anexo 5 se encuentran las fichas de evaluación del instrumento con la firma de los expertos que realizaron dicha validación.

#### **2.4. Procedimiento**

Para analizar la situación actual del proceso de inventarios se realiza una entrevista a la gerente general y una revisión documental, se consideró la cadena de valor de la empresa, las personas involucradas en el proceso y los inventarios de productos terminados de los últimos 3 meses, todo ello con la finalidad de identificar los procesos críticos de la empresa, y así poder realizar el modelado y la documentación del proceso actual, luego proponer los puntos de

mejora, realizar el modelado del proceso mejorado y finalmente definir los indicadores de gestión relacionados al proceso de recuento de inventarios.

Se realiza la medición de la variable dependiente, para ello se procede a extraer los datos más relevantes para el cálculo de dichos indicadores y se organiza en hojas de cálculo de Excel.

A continuación, se detallan las fórmulas empleadas.

**Tabla 4**

*Dimensiones e indicadores de la variable dependiente con su respectiva fórmula.*

Variable dependiente	Dimensión	Indicador	Fórmula
Proceso De Recuento De Inventarios	Recuento físico	Exactitud de registro de inventario (%)	$1 - \frac{\sum \text{diferencias}}{\text{Stock}}$
	Análisis de muestra	Vejez del inventario (%)	$\frac{\text{Unid dañadas + obsoletas + vencid}}{\text{unidades disponibles en inventari}}$
	Actualización del stock	Valor económico del inventario	$\frac{\text{Costo venta del mes}}{\text{Valor inventario físico}}$

Nota: Elaboración propia

El instrumento que se emplea es la ficha de registro de recolección de datos para registrar los resultados obtenidos antes (pre test) y después (post test) de la implementación del BPM.

. Luego de ello, con el apoyo del software estadístico SPSS, se obtuvieron los niveles de exactitud de registro de inventario, vejez del inventario y valor económico del inventario de la empresa durante el periodo setiembre 2021- febrero 2022.

Con los resultados obtenidos, se realiza la prueba de Shapiro Wilk para la normalidad de data y finalmente se aplicará la prueba T-Student para el contraste de resultados en la ficha de registro de recolección de datos pre test y post test dónde se reflejan los resultados del antes y después de la aplicación de BPM.

**Tabla 5**

*Procedimiento de la investigación*

<b>Etapas</b>	<b>Fuentes de información</b>	<b>Técnicas de recopilación</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Resultados</b>
Realizar un diagnóstico situación actual de la empresa Landerground Perú.	Proceso de recuento de inventarios Base de datos de la empresa Landerground.	Entrevista, Documentación	Recaudación del inventario correspondiente al periodo setiembre a noviembre 2021, luego de revisar dicha información se procede a extraer los datos más relevantes para la investigación y se organizan en Excel, quedando disponible para su posterior análisis.	Cuestionario Ficha de registro de recolección de datos	Data de inventarios de productos terminados, errores en el inventario de productos terminados y de, unidades dañadas que no están aptas para la venta.
2. Medición de variables dependientes (PRE TEST)	Data de inventarios de productos terminados, errores en el inventario de productos terminados y de, unidades dañadas	Documentación	Extraer datos necesarios de la base de datos organizada en Excel de la etapa 1. Medición de variables mediante los indicadores pertinentes, para luego recoger los resultados en la ficha de registro de datos (pre test)	Ficha de registro de recolección de datos	Resultados de indicadores (pre test): Exactitud de inventarios Vejez del inventario. Valor económico del inventario.

que no están aptas para la  
venta.

3.Plantear una propuesta de mejora en el proceso de recuentos de inventarios. Aplicación BPM.	- Resultados de etapa 1 y 2.	Documentación.	Luego de analizar los resultados obtenidos en la ficha de recolección de datos de registro pre test, se procedió a realizar la implementación de BPM, con la finalidad de incrementar el nivel de exactitud de registro de inventario, reducir el nivel de vejez del inventario y reducir el valor económico del inventario.	Ficha de registro de recolección de datos	Proceso mejorado de recuento de inventarios de la empresa Landerground Perú.
4. Medición de variables dependientes (POST TEST)	Data de inventarios de productos terminados, errores en el inventario de productos terminados y de, unidades dañadas	Documentación	Tras la implementación de BPM en el proceso de recuento de inventarios se evaluará nuevamente el nivel de exactitud de registro de inventario, vejez del inventario y valor económico del inventario, estos resultados se recopilarán en la ficha de registro de	Ficha de registro de recolección de datos	Resultados de indicadores (Post Test): Exactitud de inventarios. Vejez del inventario. Valor económico del inventario.

	que no están aptas para la venta.		inventario post test para luego con esta información poder determinar si hubo alguna mejora y así contar con evidencia para afirmar la hipótesis planteada.		
5.Comparación de Resultados	Resultados de etapa 1 y 2 / Resultados de la etapa 4	Estadística descriptiva e inferencial	Se utilizarán métodos estadísticos para el análisis de datos el programa SPSS, luego se realizará la prueba de Shapiro Wilk para la normalidad de data y finalmente se aplicará la prueba T-Student para contraste de resultados en la ficha de registro de recolección de datos pre test y post test dónde se reflejan los resultados de del antes y después de la aplicación de BPM.	SPSS/Prueba de Shapiro-wilk / T Student	Tablas dinámicas que plasman los resultados finales de las variables y dimensiones

## **2.4.1. Cadena de Valor de la empresa**

### **2.4.1.1. Actividades primarias**

Logística interna, cumple el rol de transferencia de la materia prima hacia el almacén de la empresa, ingresando cantidades que no afecten el espacio de esta.

Operaciones, se encarga de la fabricación de los productos, tales como: polos, poleras, joggers, casacas, entre otros; todo ello en el taller de confección.

Logística externa, realiza la entrega de los productos terminados en la tienda o por delivery hacia su destino final.

Marketing y ventas, Landerground ofrece promociones y descuentos en su página de Facebook e Instagram. Cuenta con una garantía extendida de todos sus productos siempre y cuando cumplan con la política de devoluciones de la tienda, y se enfoca en mantener buenas relaciones con los clientes.

Servicio de post venta, Landerground cuenta con una rápida y eficiente atención a los reclamos de los clientes y evalúa la satisfacción del cliente mediante encuestas.

### **2.4.1.2. Actividades de apoyo**

Aprovisionamiento, la empresa adquiere materia prima nacional y publicidad en redes sociales (Facebook e Instagram). Además, tiene un manejo adecuado del stock e inventario de los insumos y mercadería.

Desarrollo tecnológico, se hace uso del aplicativo “administrador de páginas” que permite gestionar el área de ventas y marketing.

Recursos humanos, se realiza una capacitación constante al personal y se evalúa la satisfacción del cliente tanto en el producto o servicio, como en el trato otorgado por el personal.

Infraestructura de la empresa, Landerground inició con una tienda virtual en Facebook y actualmente cuenta con dos tiendas físicas en la ciudad de Lima.



Figura 5: Cadena de valor de Landerground. Tomado de “Implementación de E-commerce para la automatización del proceso de gestión de ventas online de Landerground, 2021”

## 2.4.2. Tabla de personas involucradas en el proceso (Carga/Tareas)

**Tabla 6**

*Personas Involucradas en el proceso de Recuento de Inventario*

CARGO	TAREAS
Gerente General	<p>Planear, organizar, gestionar, ejecutar y supervisar las actividades técnicas, administrativas, operativas, económicas y financieras.</p> <p>Representar jurídica y legalmente a la empresa ante terceros.</p> <p>Dirigir y controlar las funciones administrativas de la empresa.</p> <p>Realizar estrategias para el cumplimiento de las metas.</p>
	<p>Analizar los informes de las áreas y establecer mejoras.</p> <p>Coordinar la programación de actividades.</p>
Secretaría	<p>Recibir, tramitar y controlar la documentación diversa recibida, tanto interna como externa.</p> <p>Clasificar los documentos para ser derivados y/o archivados.</p> <p>Llevar el registro de ingresos y egresos.</p> <p>Coordinar y controlar la ejecución de los programas y actividades relacionados con las competencias financieras, del talento humano, de contratación y de servicios administrativos.</p> <p>Adelantar acciones y trámites necesarios relacionados con el presupuesto.</p> <p>Procesar y generar la información necesaria para la realización de planes, programas y proyectos para apoyar la toma de decisiones.</p>

---

	Dirigir, ejecutar, supervisar y controlar los procesos de abastecimiento a las tiendas.
Gerente Comercial (sponsor del proyecto)	Elaborar y llevar el registro de entradas de productos terminados. Gestionar, controlar y supervisar el nivel de ventas. Coordinar la formulación y aplicación de políticas de abastecimiento de productos terminados hacia la tienda en forma oportuna. Proporcionar los materiales, equipos, herramientas, e insumos a la tienda.
Jefe de inventarios	Recepción de telas e insumos(compras) Revisar órdenes de producción. Pedir material e insumos a departamento de Compras. Controlar ingreso y salida de materia prima e insumos Informar a departamento de compras lo que existe en bodega. Realizar un control de stock de insumos.
Ayudante logística	Preparar tela para muestras físicas. Verificar y preparar insumos para orden de producción. Pasar tela al área de corte para empezar la producción. Mantener limpia y ordenada la bodega.
Jefe de Ventas	Definir los objetivos de venta que debe alcanzar cada vendedor individualmente o el grupo. Intervenir en las decisiones de la empresa relacionadas con la comercialización de productos.

---

---

	<p>Diseñar y presentar estrategias de ventas e informes para que los analice la gerencia.</p> <p>Elaborar presupuestos y tramitar pedidos.</p> <p>Resolver los problemas, quejas o consultas que surjan relacionadas con su departamento, así como tratar y mantener buenas relaciones con los clientes.</p>
Cajero	<p>Manejar la caja registradora de la tienda.</p> <p>Efectuar el cobro de los productos.</p> <p>Asesorar y dar respuesta a las solicitudes de los clientes.</p> <p>Garantizar que su área de trabajo esté organizada y limpia en todo momento.</p>
Vendedor	<p>Coordinar con el cliente la cantidad y clase de producto a producir.</p> <p>Asegurarse que se cumplan las condiciones acordadas por ambas partes.</p> <p>Informar del acuerdo con el cliente a gerencia.</p> <p>Manejar el control de cartera de clientes, que establezcan las normas que exigen.</p> <p>Monitorear métodos y canales adecuados de comercialización.</p>
Gerente de Administración Financiera	<p>Desarrollar y aplicar indicadores de control de gestión administrativo-financieros.</p> <p>Conducir, coordinar y supervisar la administración de los recursos materiales y de servicios.</p>

---

Conducir y supervisar el proceso de programación, captación y control de los recursos financieros.

Proporcionar información oportuna a la Gerencia General, respecto a la administración de los Recursos Humanos, materiales y servicios para asegurar una adecuada toma de decisiones.

Verificar el envío de la información financiera a los respectivos entes gubernamentales.

---

Recibe y clasifica todos los documentos, debidamente enumerados que le sean asignados (comprobante de ingreso, cheques nulos, cheques pagados, cuentas por cobrar y otros).

Codifica las cuentas de acuerdo a la información y a los lineamientos establecidos.

Prepara los estados financieros y balances de ganancias y pérdidas.

Auxiliar Contable

Revisa y conforma cheques, órdenes de compra, solicitudes de pago, entre otros.

Prepara proyecciones, cuadros y análisis sobre los aspectos contables.

Elabora los asientos contables.

Verifica la exactitud de los registros contables en el comprobante de diario.

Emite cheques correspondientes a pagos de proveedores y del personal, etc.

---

	<p>Lleva el control de cuentas por pagar.</p> <p>Lleva el control de los ingresos diarios.</p>
Gerente de Producción	<p>Proponer a la Gerencia el plan estratégico y sus respectivos programas de desarrollo.</p> <p>Evaluar y controlar periódicamente el cumplimiento de los objetivos y metas consignadas.</p> <p>Conducir la formulación y control del presupuesto del Centro de Producción.</p> <p>Elaborar los costos operativos de funcionamiento del Centro de Producción.</p> <p>Orientar a los trabajadores de Producción en la correcta aplicación de las normas de control interno de los sistemas administrativos y hacer el seguimiento de los mismos.</p> <p>Organizar, dirigir, evaluar y supervisar las acciones de control del área.</p> <p>Investigar las irregularidades observadas en el proceso de control y atender denuncias sobre hechos que afecten los intereses del Centro de Producción.</p> <p>Informar permanentemente al Gerente General sobre la evaluación de los planes y resultados de las acciones de control.</p>
Jefe de Diseño	<p>Coordinar el diseño de todas las líneas de producto.</p>

---

---

	<p>Trabajar en forma conjunta con Gerente de producción y Gerente Comercial.</p> <p>Buscar información de modelos y colores de diseños adecuados para plasmar las características en el modelo establecido.</p> <p>Diseñar los modelos de acuerdo con el pedido.</p> <p>Realiza prototipos de las distintas tallas.</p> <p>Reportar al encargado de producción los materiales necesarios para el producto.</p>
Jefe de Producción	<p>Planificar y controlar los planes de producción de prendas y muestras para asegurar el abastecimiento oportuno de los canales de venta.</p> <p>Planificar y mejorar la gestión de inventarios de materia prima e insumos.</p> <p>Analizar el cumplimiento de los indicadores mínimos establecidos (margen, dificultad, mix) por producto.</p> <p>Optimizar procedimiento de planeamiento y control de producción.</p> <p>Organizar, capacitar y mantener la fuerza laboral del área.</p> <p>Liderar proyectos de mejora del área.</p> <p>Elaborar reportes solicitadas por la gerencia.</p>
Confeccionista	<p>Cocer y remallar los diferentes productos.</p> <p>Elaborar los diferentes productos que soliciten.</p> <p>Cumplir con el producido en el tiempo solicitado.</p> <p>Minimizar el número de errores.</p>

---

---

	Llegar a la producción mínima producida.
Cortadores	Sacar el material para producción. Verificar peso de la tela. Tender tela sobre la mesa. Colocar los patrones sobre la tela. Tizar los patrones en la tela. Cortar la tela.
Habilitador	Tender la prenda en la mesa de planchado. Planchar la prenda adecuadamente. Doblar la prenda. Colocar el adhesivo de seguridad y etiqueta en cada prenda. Empacar la prenda. Verificar el empaque. Entregar el producto terminado a la persona encargada del despacho del producto
Gerente de Marketing	Planificar, elaborar y gestionar el presupuesto del departamento, bajo unos estándares de eficiencia y optimización de recursos. Delimitar el público objetivo al que se le va a ofrecer el producto. Identificar a la competencia y a los mercados potenciales.

---

	<p>Desarrollar e implementar estrategias y campañas de Publicidad y Marketing a corto y largo plazo, a los fines de impulsar el alcance de la marca.</p> <p>Administrar el presupuesto asignado al departamento de Marketing.</p>
Jefe de Marketing	<p>Remitir a gerencia del área informes detallados sobre el volumen de ventas, el comportamiento de los consumidores, tendencias del mercado y requerimientos.</p> <p>Supervisar el diseño de impresión y embalaje del producto</p>
Proveedores	<p>Garantizar productos de alta calidad y a buen precio.</p> <p>Cumplir con la fecha de entrega acordada.</p> <p>Tener relación con la empresa para que se pueda fluir la correcta información.</p> <p>Crear puntos de mejora entre proveedor y la empresa.</p> <p>Abastecer a la empresa con existencias y bienes, de forma adecuada y en el menor tiempo posible.</p>
Clientes	<p>Comprar los productos de la empresa.</p> <p>Analizar y comprobar el buen funcionamiento del BPM implementado.</p> <p>Identificar los problemas del proceso de venta</p> <p>Criticar constructivamente los fallos en la empresa.</p>
Director del Proyecto	<p>Analizar la situación actual la empresa.</p> <p>Identificar los fallos de los procesos estudiados</p>

---

	<p>Presentar proyecto para mejorar el desarrollo de los procesos identificados que ocasionan pérdidas en la empresa.</p> <p>Desarrollar el plan del proyecto.</p> <p>Coordinar y establecer prioridades.</p> <p>Actuar como interlocutor ante consultores, gerentes, cliente y también ante los equipos de trabajo y participantes en el proyecto.</p> <p>Gestionar el presupuesto del proyecto.</p> <p>Realizar un plan de posibles riesgos.</p> <p>Hacer un seguimiento del desarrollo de proyecto en su fase de ejecución.</p>
Consultores	<p>Ayudar en la gestión eficiente del proyecto aportando pautas, formatos y plantillas que guíen al equipo.</p> <p>Aportar formación y conocimientos a los miembros del equipo, para que consigan un mejor desempeño.</p> <p>Colaborar con el director del Proyecto para conseguir que su trabajo sea eficiente</p>
SUNAT (Ente Gubernamental)	<p>Desarrollar y aplicar sistemas de verificación y control de calidad, cantidad, especie, clase y valor de las mercancías.</p> <p>Cobrar impuestos a la empresa.</p> <p>Fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.</p>

---

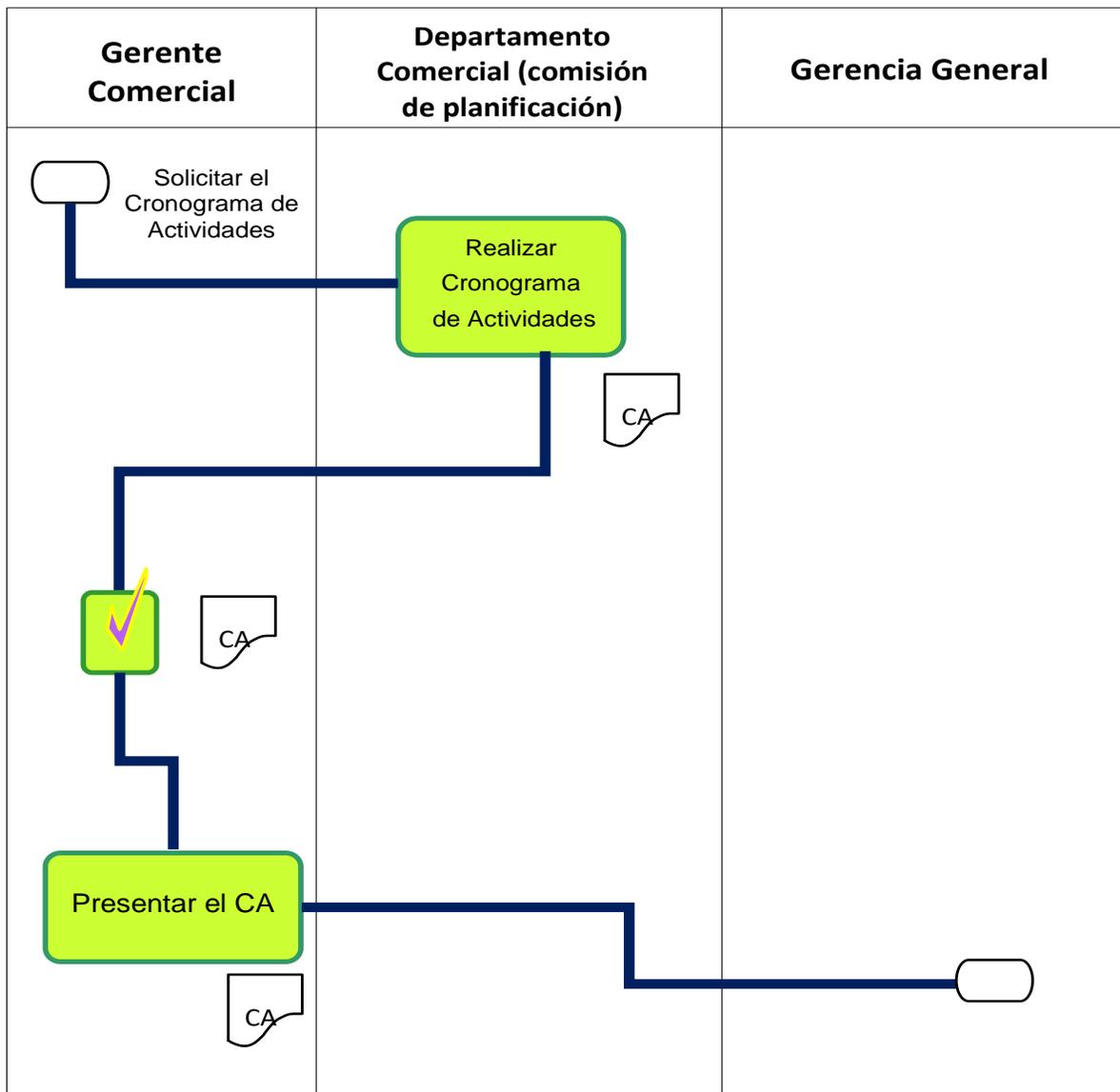
### 2.4.3. Mapa de Procesos



Figura 6: Mapa de Procesos de Landerground.

## 2.4.4. Flujo de Información de procesos AS-IS

### 2.4.4.1. Flujo de Información de la Etapa Planificar



**DC:** Departamento Comercial – **CA:** Cronograma de Actividades

*Figura 7:* Etapa Planificar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground

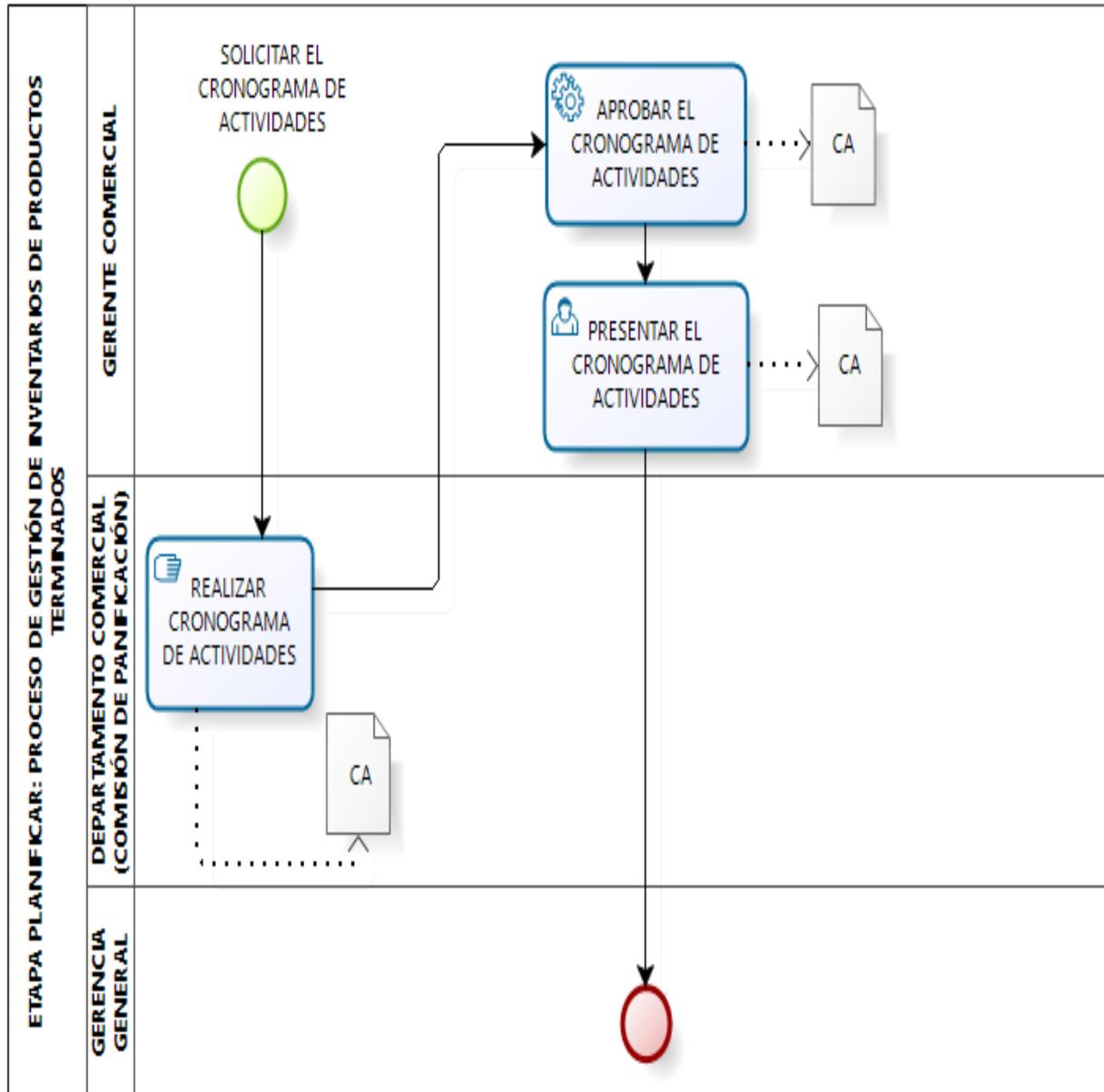


Figura 8: Diagrama en Bizagi de la etapa Planificar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground

A continuación, se especificarán la lista de tareas de cada uno de las actividades del proceso:

Actividad N° 1: Realizar el Cronograma de Actividades de Gestión de Inventarios de Productos Terminados

- Acopiar políticas y requerimientos
- Revisar informes de cada trimestre
- Revisar las estrategias del plan financiero

Actividad N° 2: Aprobar el Cronograma de Actividades de Gestión de Inventarios de Productos Terminados

- Aprobar el cronograma de actividades

Actividad N° 3: Presentar el Cronograma de Actividades de Gestión de Inventarios de Productos Terminados al Gerente General

- Realizar convocatoria del Departamento Comercial
- Desarrollar una estrategia para presentar el CA.
- Entregar a los miembros del Departamento el CA.

A continuación, se especificarán la lista de contingencias o situaciones indeseadas durante el desarrollo del proceso:

Actividad N° 1: Realizar el Cronograma de Actividades de Gestión de Inventarios de Productos Terminados

- Descoordinación para la organización del Departamento Comercial. Residual. En noviembre de cada año son las Juntas Zonales y se elige a un jefe de Almacén que en menor tiempo posible pueda tener su equipo de trabajo y así puedan empezar el trabajo.

- Demora y poca participación en la validación del CA. Residual. El Departamento Comercial debe realizar un control y seguimiento a los planes de inventarios de productos terminados.

Actividad N° 2: Aprobar el Cronograma de Actividades de Gestión de Inventarios de Productos Terminados

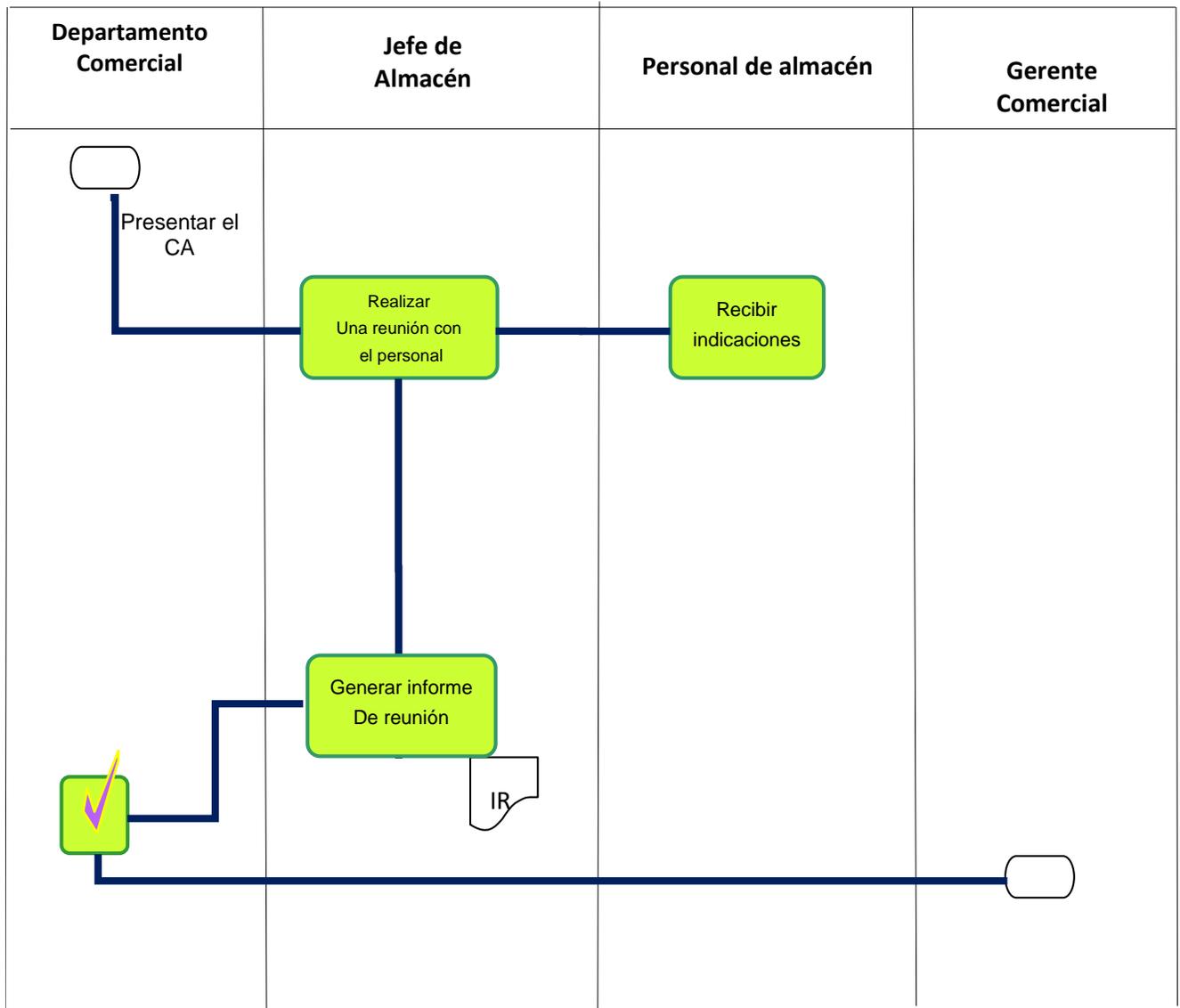
- No hay contingencias.

Actividad N° 3: Presentar el Cronograma de Actividades de Gestión de Inventarios de Productos Terminados al Gerente General

- No contar con una estrategia propia para la presentación del CA. Se da solución cuando el jefe de Almacén tiene bien definido los objetivos anuales del área de almacenamiento y control de inventarios.

- Dificultad en la coordinación para agendar la junta con el Departamento Comercial Debido a la gran cantidad de reuniones, y eventos propios no es posible tener un espacio para las Juntas zonales.

**2.4.4.2. Flujo de Información de la Etapa Organizar**



CA: Cronograma de Actividades - IR: Informe de Reunión

Figura 9: Etapa Organizar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground.

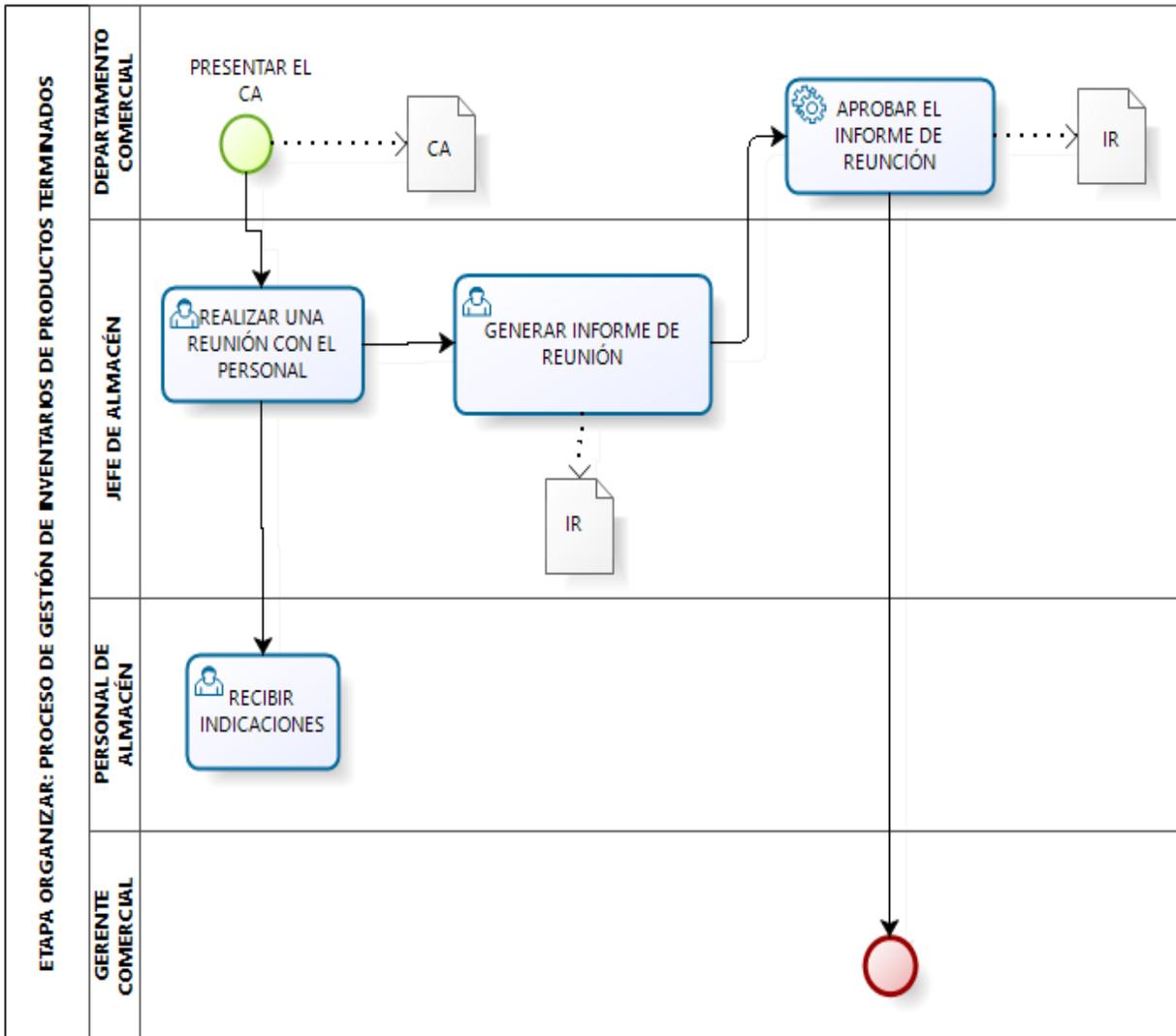


Figura 10: Diagrama en Bizagi de la etapa Organizar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground.

A continuación, se especificarán la lista de tareas de cada uno de las actividades del proceso:

Actividad N° 1: Realizar una Reunión con el Personal

- Iniciar el proceso de organización.
- Organizar el listado de temas a tratar.
- Elegir estrategia para el desarrollo de la reunión.
- Convocar a los trabajadores necesarios.

#### Actividad N° 2: Recibir Indicaciones

- Asistir a la reunión.
- Atender y comprender las razones por las cuáles se realizó la reunión.
- Tener claro las indicaciones y funciones asignadas.

#### Actividad N° 3: Generar Informe de Reunión

- Enumerar los trabajadores asistentes a la reunión.
- Enumerar los temas tratados,
- Realizar informe de la reunión.

#### Actividad N° 4: Aprobar el Informe de Reunión

- Revisar el IR.
- Aprobar el IR.

A continuación, se especificarán la lista de contingencias o situaciones indeseadas durante el desarrollo del proceso:

#### Actividad N° 1: Realizar una Reunión con el Personal

- Descoordinación para la organización de la Reunión Residual. Falta de comunicación interna de área debido a que no cuentan con herramientas TI.
- Dificultad técnica para realizar la reunión. Residual. El personal no cuenta con la tecnología adecuada para el desarrollo de la reunión.

- Dificultad en elegir una adecuada estrategia para el desarrollo de la reunión.

Residual. El jefe de Almacén no elige la estrategia ni la tecnología adecuada para el desarrollo de la reunión

#### Actividad N° 2: Recibir Indicaciones

- Demora y poca participación de los trabajadores. Residual. Los trabajadores no participan continuamente en las reuniones programadas.
- Renuncia inesperada de un trabajador. Residual. Un trabajador presenta su carta de renuncia, y eso ocasiona que el jefe de Almacén tenga que rehacer la división de funciones.
- Poca colaboración de los trabajadores para entender sus funciones. Residual. Por la mala estrategia elegida por el jefe de Almacén, ocasiona la desorientación de los trabajadores al no entender lo especificado en la reunión.

#### Actividad N° 3: Generar Informe de Reunión

- Mal entendimiento de acuerdos que se dieron en la reunión Residual. Los trabajadores no comprenden lo que se acordó, ya que fue explicado de la manera adecuada.
- Mal entendimiento de las funciones asignadas. Residual. El jefe de Almacén no explica adecuadamente y no presenta listado donde se especifique las funciones asignadas.

#### Actividad N° 4: Aprobar el Informe de Reunión

- No hay contingencias.

**2.4.4.3. Flujo de Información de la Etapa Ejecutar**

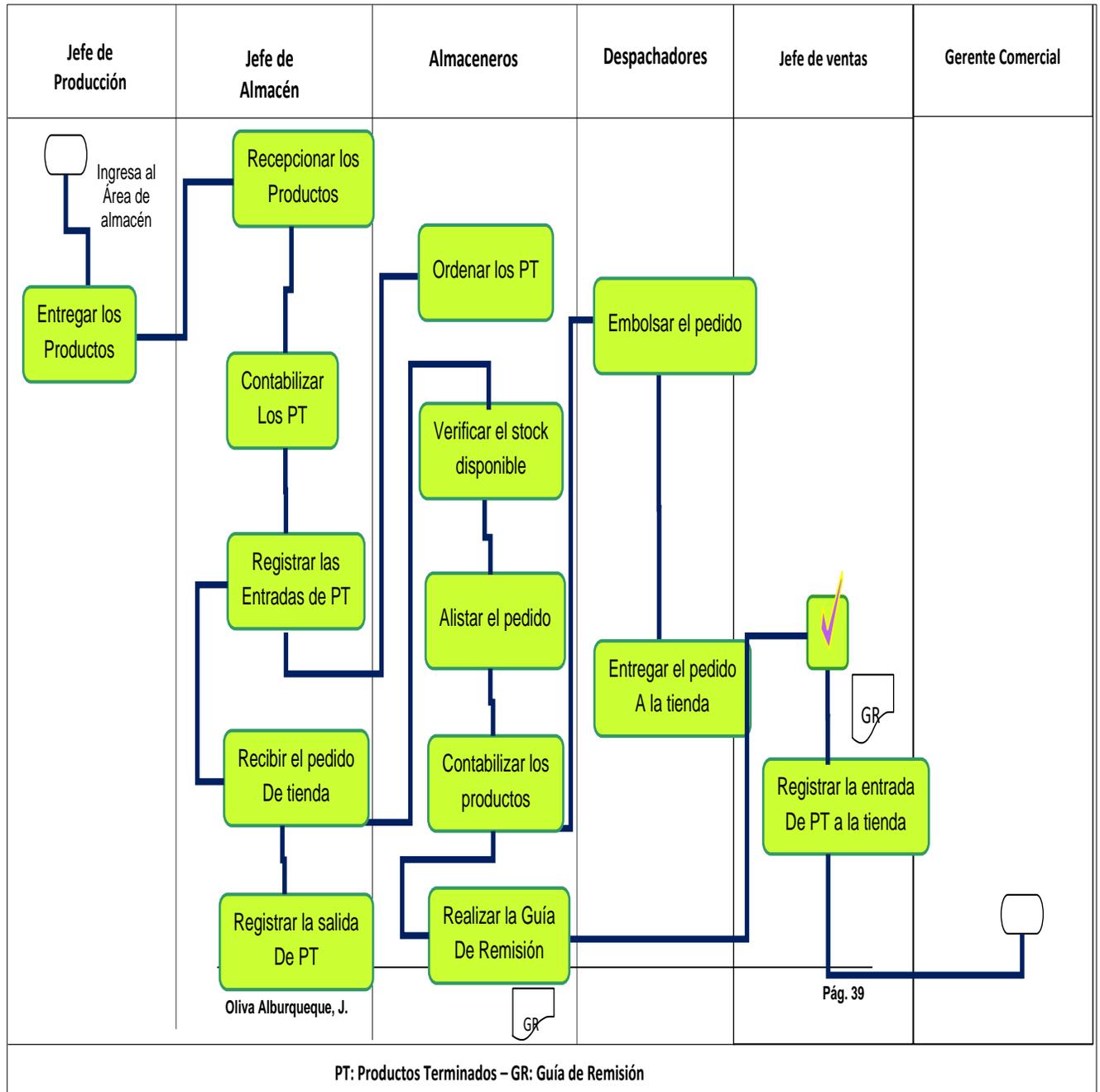


Figura 11: Etapa Ejecutar del proceso de Inventarios de Productos terminados de  
 Landerground

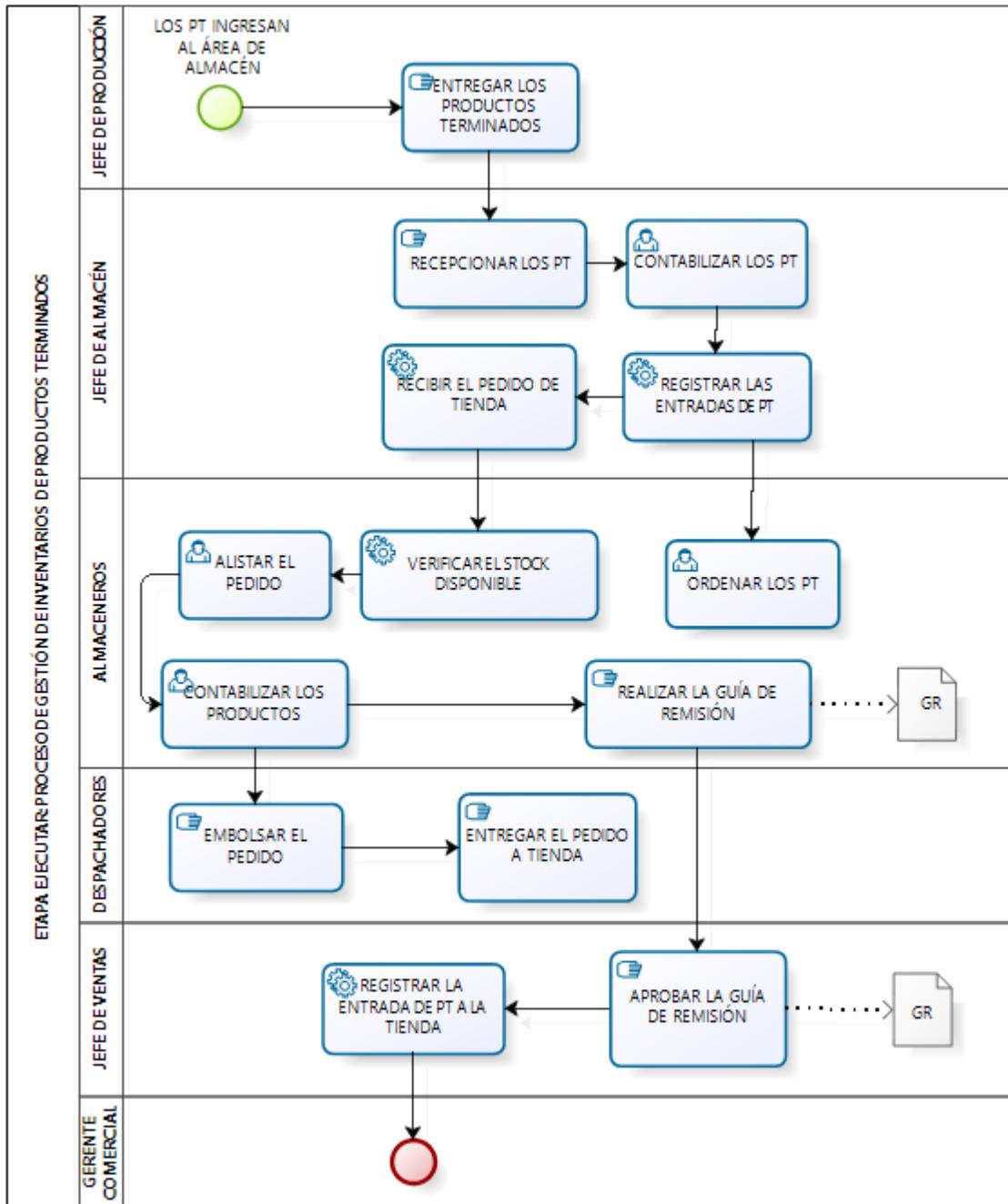


Figura 12: Diagrama en Bizagi de la etapa Ejecutar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground

A continuación, se especificarán la lista de tareas de cada uno de las actividades del proceso:

Actividad N° 1: Entregar los Productos Terminados.

- Iniciar la etapa de ejecución.
- Entregar los productos terminados al área de almacén.
- Indicar la cantidad entregada.

Actividad N° 2: Recepcionar lo Productos Terminados.

- Recepcionar los productos terminados.
- Recibir la cantidad entregada.

Actividad N° 3: Contabilizar los Productos Terminados.

- Contar los productos entregados.
- Verificar la cantidad contabilizada con la cantidad entregada.

Actividad N° 4: Registrar las Entradas de PT.

- Preparar los materiales a utilizar para el registro.
- Registrar el ingreso (características y cantidad) de PT al almacén en un cuaderno

respectivo.

Actividad N° 5: Ordenar los Productos Terminados.

- Recibir los productos.
- Ordenar los productos en su espacio establecido.

Actividad N° 6: Recibir el Pedido de Tienda.

- Revisar el correo recibido.
- Tomar la orden de pedido de la tienda.

Actividad N° 7: Registrar la Salida de los PT.

- Registrar la salida (característica y cantidad) de PT en un cuaderno respectivo.

Actividad N° 8: Verificar el Stock de Disponible

- Revisar la orden de pedido de la tienda
- Verificar el stock disponible.
- Avisar si hubiese alguna observación.

Actividad N° 9: Alistar el Pedido.

- Escoger los productos solicitados.
- Alistar el pedido.

Actividad N° 10: Contabilizar los Productos.

- Contar los productos a enviar.
- Anotar la cantidad a enviar.

Actividad N° 11: Realizar la Guía de Remisión.

- Elaborar la guía de remisión.
- Registrar la salida de los productos (características y cantidad).

Actividad N° 12: Embolsar el Pedido.

- Recibir los productos a enviar.
- Colocar en un fardo todos los productos a enviar.

Actividad N° 13: Entregar el Pedido a Tienda.

- Llevar el fardo de productos a la tienda. Entregar el pedido

Actividad N° 14: Verificar la Guía de Remisión.

- Recepcionar el fardo de productos.

- Verificar la cantidad recibida con la Guía de Remisión.

A continuación, se especificarán la lista de contingencias o situaciones indeseadas durante el desarrollo del proceso:

Actividad N° 1: Entregar los Productos Terminados.

- La entrega se dificulta. Residual. Por no tener un orden y seguimiento del área de producción.

Actividad N° 2: Recepcionar lo Productos Terminados.

- Demora en la recepción de PT. Residual. Se presenta una demora en la recepción de los productos terminados por parte del jefe de Almacén.

Actividad N° 3: Contabilizar los Productos Terminados.

- debido a que realiza un conteo manual, el % de error es alto.

Actividad N° 4: Registrar las Entradas de PT.

- Falta de materiales. Residual. No se cuenta con los materiales necesarios para el registro de las entradas de los productos terminados (fichas de registro, computadora o laptop, programas de registro, entre otros).

Actividad N° 5: Ordenar los Productos Terminados.

- No se clasifican los productos. Residual. Debido a que los espacios establecidos no se encuentran clasificados según el tipo de prenda.

Actividad N° 6: Recibir el Pedido de Tienda.

- No hay contingencias.

Actividad N° 7: Registrar la Salida de los PT.

- Falta de materiales. Residual. No se cuenta con los materiales necesarios para el registro de las entradas de los productos terminados (fichas de registro, computadora o laptop, programas de registro, entre otros).

Actividad N° 8: Verificar el Stock de Disponible

- Demora en la verificación. Residual. Debido a que los productos se encuentran registrados en un cuaderno establecido, lo cual dificulta su inmediata búsqueda para verificar el stock disponible

Actividad N° 9: Alistar el Pedido.

- No hay contingencias.

Actividad N° 10: Contabilizar los Productos.

- No hay contingencias.

Actividad N° 11: Realizar la Guía de Remisión.

- No hay contingencias.

Actividad N° 12: Embolsar el Pedido.

- No hay contingencias.

Actividad N° 13: Entregar el Pedido a Tienda.

- No hay contingencias.

Actividad N° 14: Verificar la Guía de Remisión.

- No hay contingencias.

Actividad N° 15: Registrar Entrada de Productos Terminados a la Tienda.

- Falta de materiales. Residual. No se cuenta con los materiales necesarios para el registro de las entradas de los productos terminados (fichas de registro, computadora o laptop, programas de registro, entre otros).

#### 2.4.4.4. Flujo de Información de la Etapa Evaluar

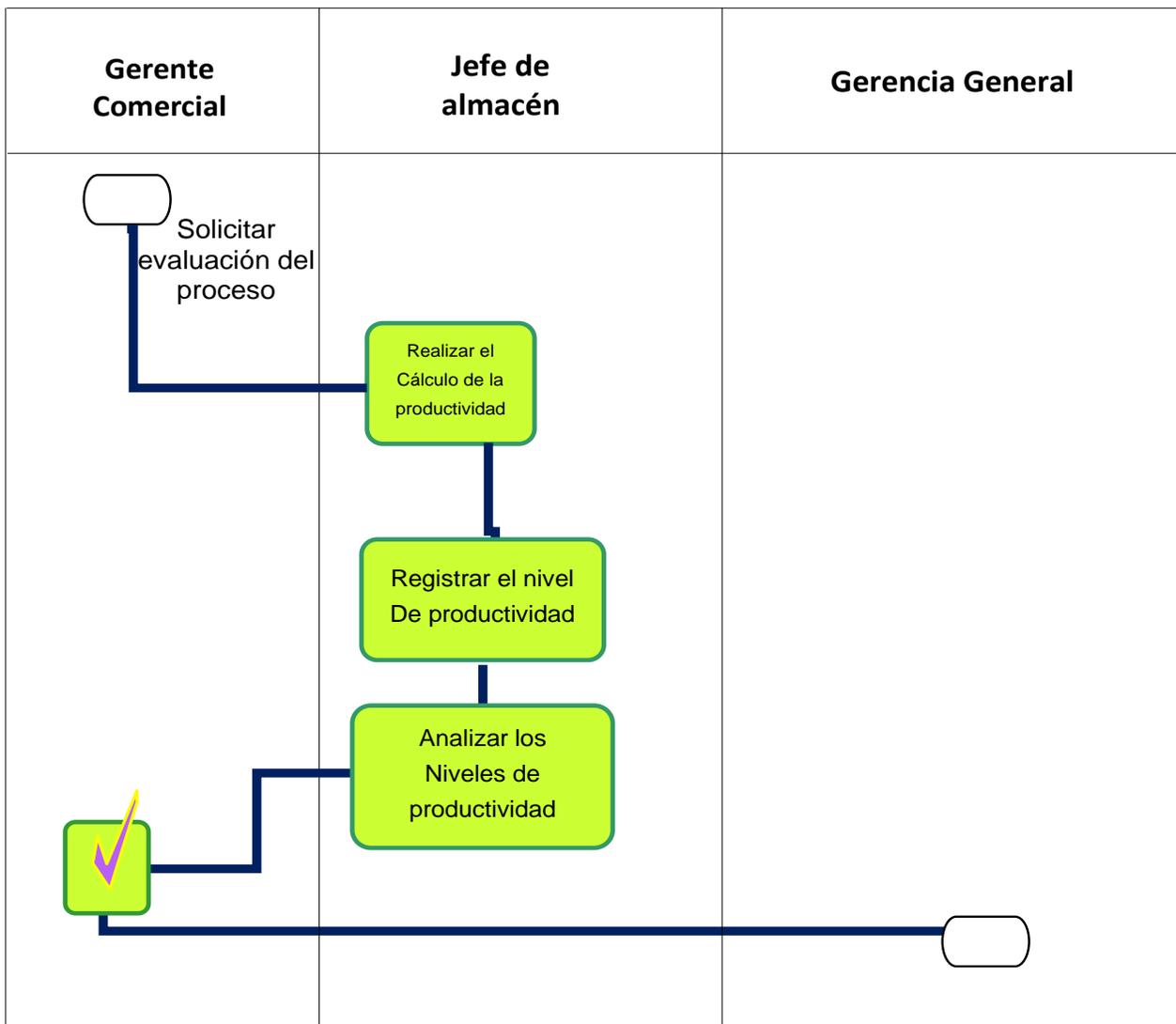


Figura 13: Etapa Evaluar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground

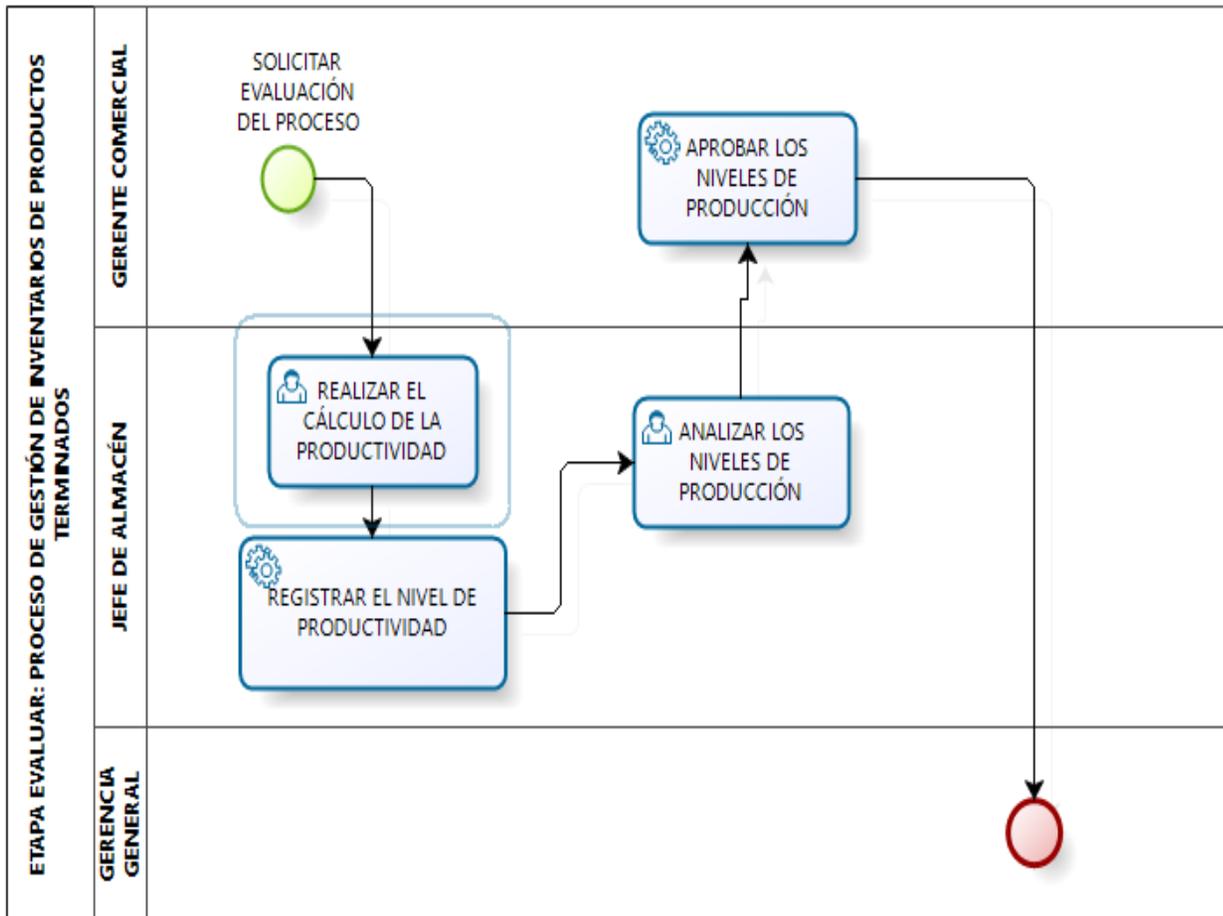


Figura 14: Diagrama en Bizagi de la etapa Evaluar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground

A continuación, se especificarán la lista de tareas de cada uno de las actividades del proceso:

Actividad N° 1: Realizar el Cálculo de la Productividad

- Calcular el nivel de Productividad.

Actividad N° 2: Registrar el Nivel de Productividad

- Registrar el Nivel de Productividad calculado.

Actividad N° 3: Analizar Niveles de Productividad

- Realizar análisis de los niveles de productividad.

Actividad N° 4: Verificar el Análisis del Nivel de Productividad

- Revisar el análisis de los niveles de productividad realizado por el Jefe de Almacén.

- Aprobar el análisis de los niveles de productividad.

A continuación, se especificarán la lista de contingencias o situaciones indeseadas durante el desarrollo del proceso:

Actividad N° 1: Realizar el Cálculo de la Productividad

- Dificultad técnica para realizar el Cálculo de la Productividad. Residual. No se registran los datos de Productividad exactos, esto ocasiona fallos en el cálculo.

Actividad N° 2: Registrar el Nivel de Productividad

- No hay contingencias.

Actividad N° 3: Analizar Niveles de Productividad

- Dificultad en elegir una adecuada estrategia de Análisis. Residual. El Jefe de Almacén no elige la estrategia adecuada para llevar a cabo el correcto Análisis de la Productividad.

Actividad N° 4: Verificar el Análisis del Nivel de Productividad

- No hay contingencias.

## 2.4.5. Flujo de Información de procesos TO-BE

### 2.4.5.1. Flujo de Información de la Etapa Planificar

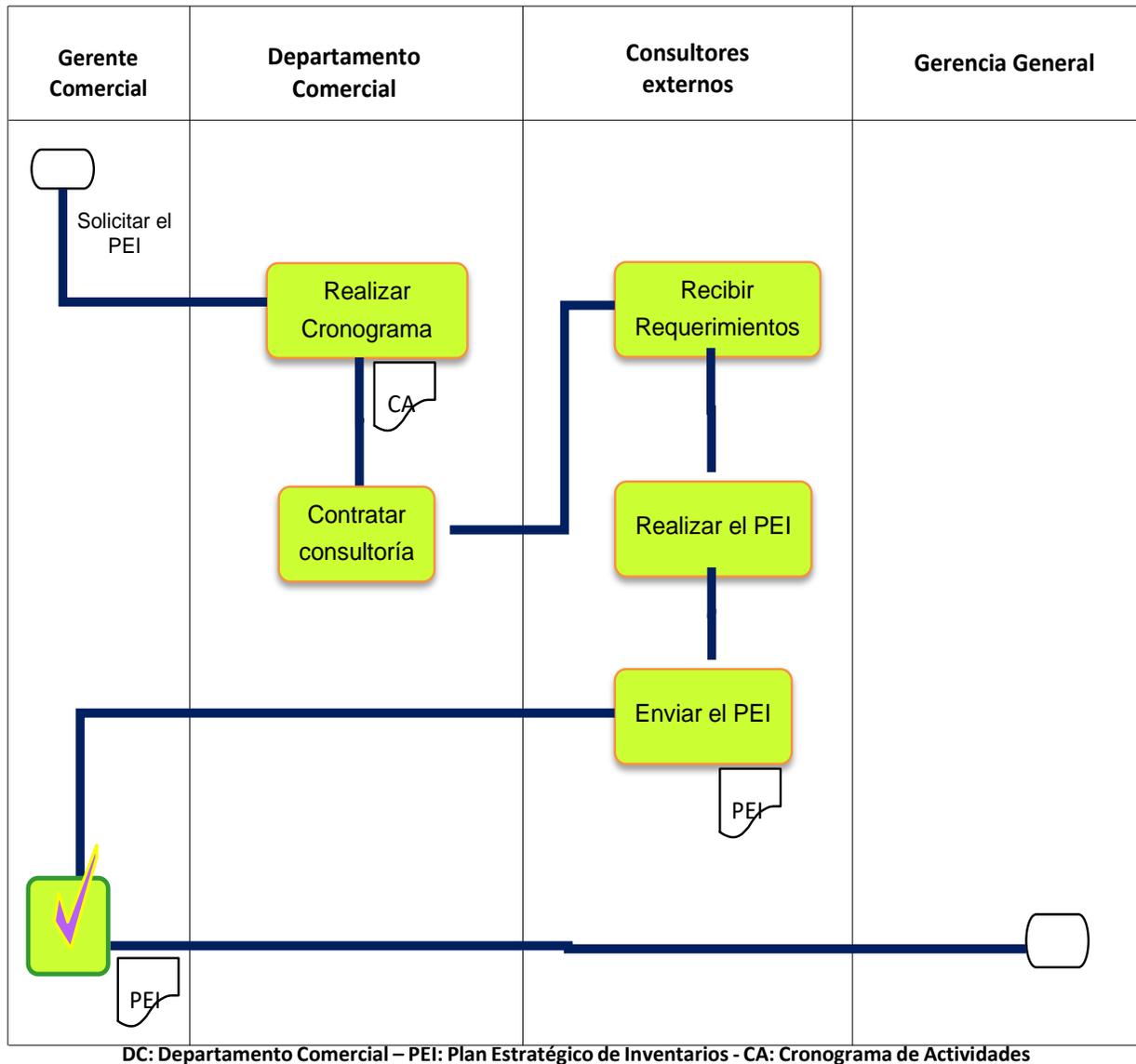


Figura 15: Etapa Planificar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground.

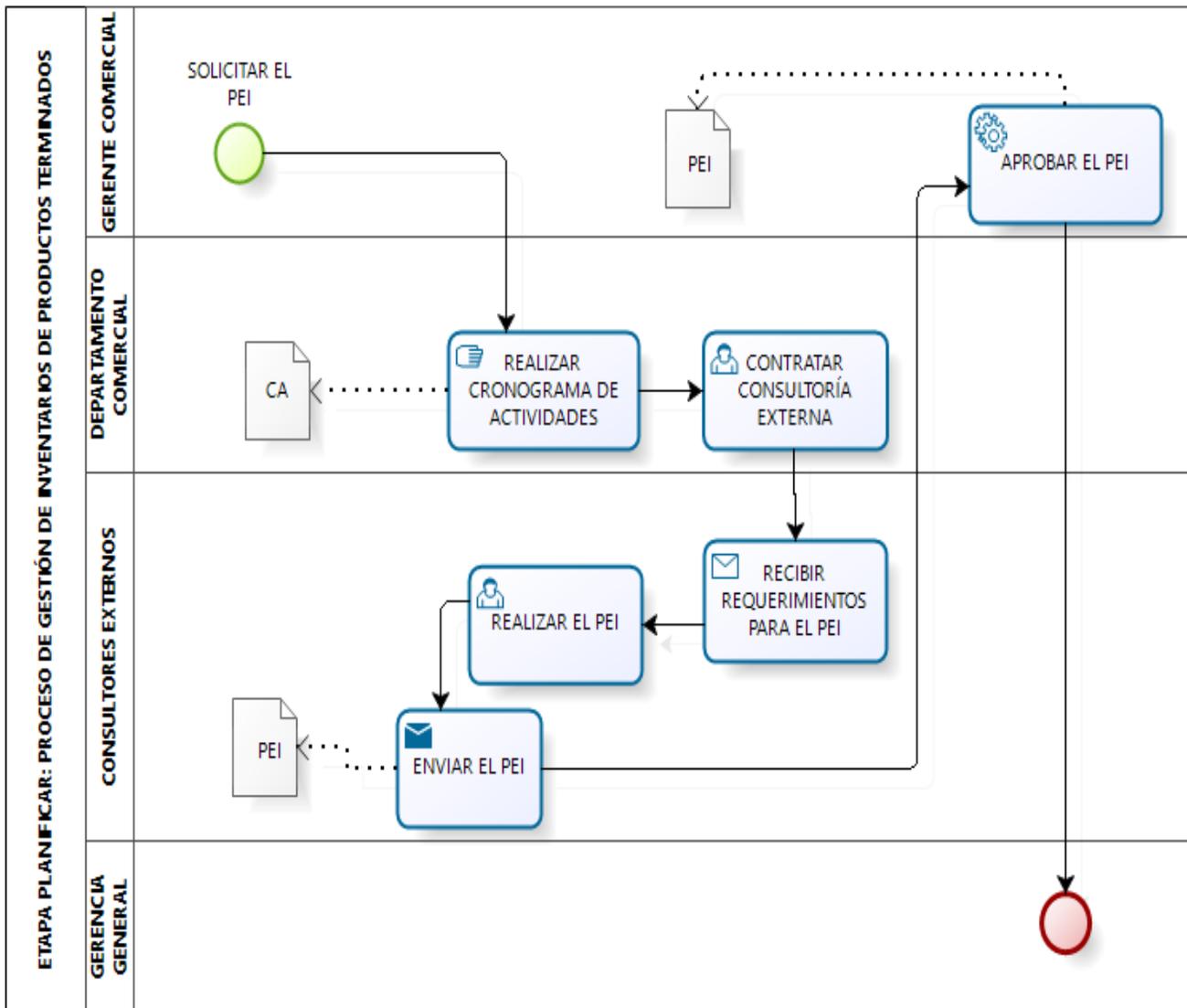


Figura 16: Diagrama en Bizagi Etapa Planificar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground.

A continuación, se especificarán la lista de tareas de cada uno de las actividades del proceso:

Actividad N° 1: Realizar el CA de gestión de inventarios de PT

- Acopiar políticas y requerimientos.

- Revisar informes de cada trimestre.
- Revisar las estrategias del plan financiero.

Actividad N° 2: Contratar consultoría externa.

- Buscar consultorías recomendadas.
- Realizar contrato de asesores técnicos.

Actividad N° 3: Recibir requerimientos para el PEI.

- Revisar observación.
- Identificar observaciones pertinentes.
- Registrar requerimientos.
- Levantar observaciones.

Actividad N° 4: Realizar el PEI

- Plantear estrategias
- Seleccionar las estrategias pertinentes.
- Redactar el PEI.

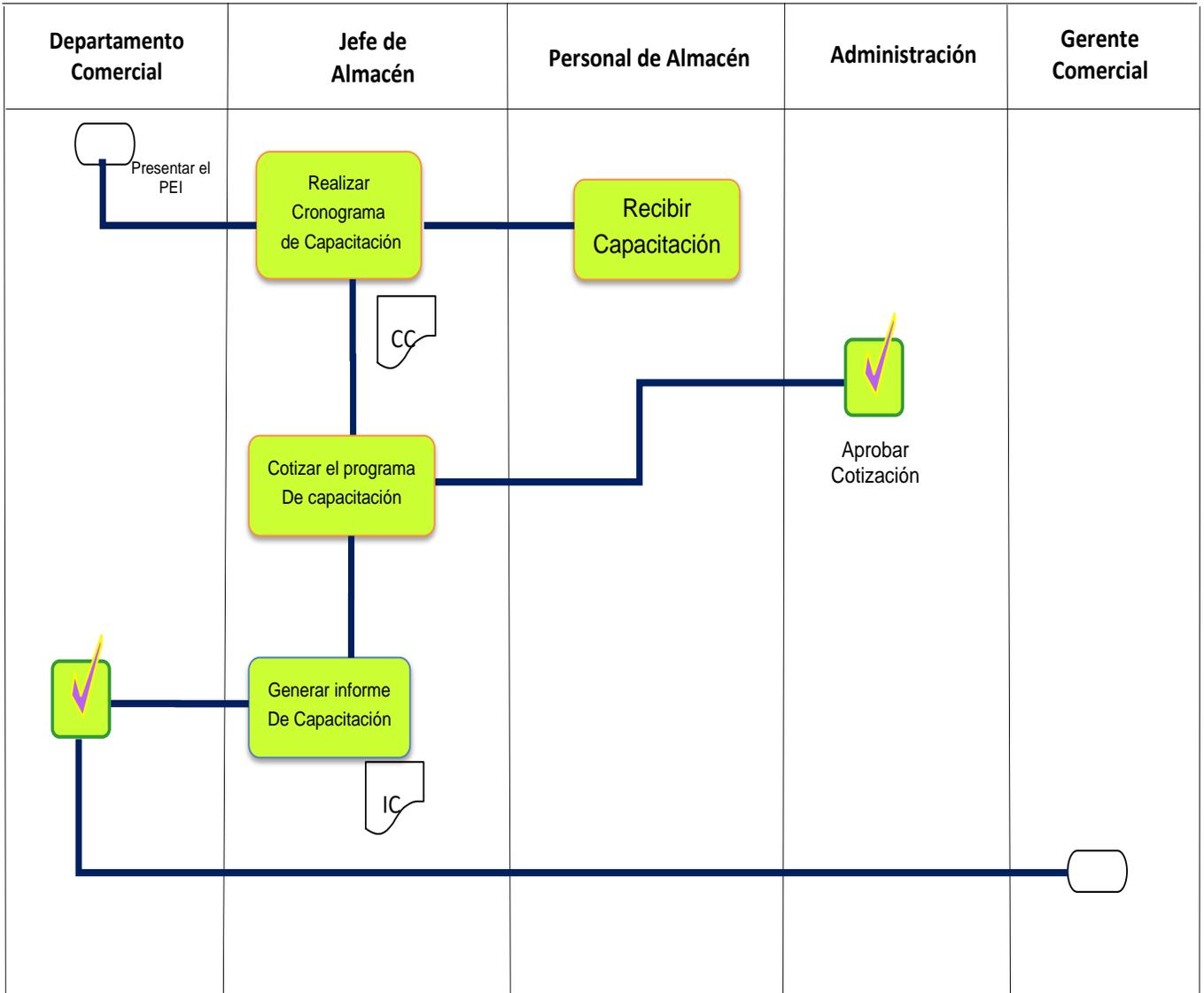
Actividad N° 5: Enviar el PEI

- Emitir informe de envío del PEI.
- Enviar el PEI al Gerente Comercial para su aprobación.

Actividad N° 6: Aprobar el PEI

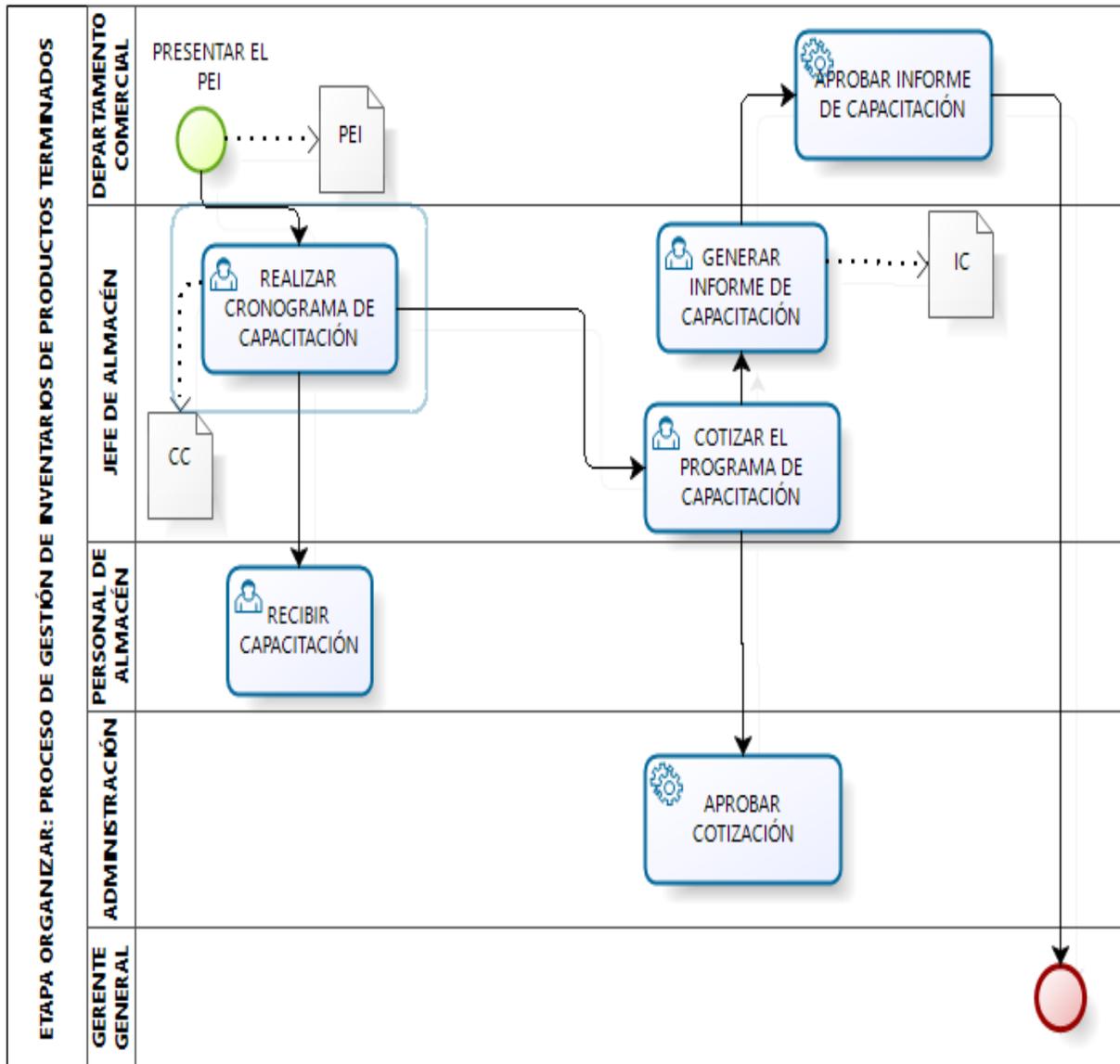
- Realizar convocatoria de la junta
- Desarrollar programa
- Presentar PEI al Gerente General
- Aprobar el PEI con voto de Junta

### 2.4.5.2. Flujo de Información de la Etapa Organizar



PEI: Plan Estratégico de Inventarios - CC: Cronograma de Capacitación - IC: Informe de Capacitación

Figura 17: Etapa Organizar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground



*Figura 18:* Diagrama en Bizagi de la etapa Organizar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground

A continuación, se especificarán la lista de tareas de cada uno de las actividades del proceso:

Actividad N° 1: Realizar el Cronograma de Capacitación

- Iniciar el proceso de organización.
- Indicar el objetivo de la capacitación.
- Indicar el proceso de desarrollo de la capacitación.
- Organizar el listado de temas a tratar.
- Buscar propuestas de Programas de Capacitación.

#### Actividad N° 2: Cotizar el Programa de Capacitación

- Evaluar y elegir una de las propuestas de los diferentes Programas de Capacitación.

- Cotizar el Programa de Capacitación.

#### Actividad N° 3: Aprobar la Cotización del Programa de Capacitación.

- Revisar la cotización presentada por el Jefe de Almacén.
- Aprobar la cotización.

#### Actividad N° 4: Recibir capacitación

- Asistir a la Capacitación.
- Comprender el objetivo de la capacitación.
- Comprender los puntos a tratar en la capacitación.
- Tener en claro la función que desempeñarán.

#### Actividad N° 5: Generar Informe de capacitación

- Realizar informe de la Capacitación

#### Actividad N° 6: Aprobar el informe de la Capacitación.

- Revisar el informe de Capacitación presentado por el Departamento Comercial.
- Aprobar el Informe de Capacitación.

### 2.4.5.3. Flujo de Información de la Etapa Ejecutar

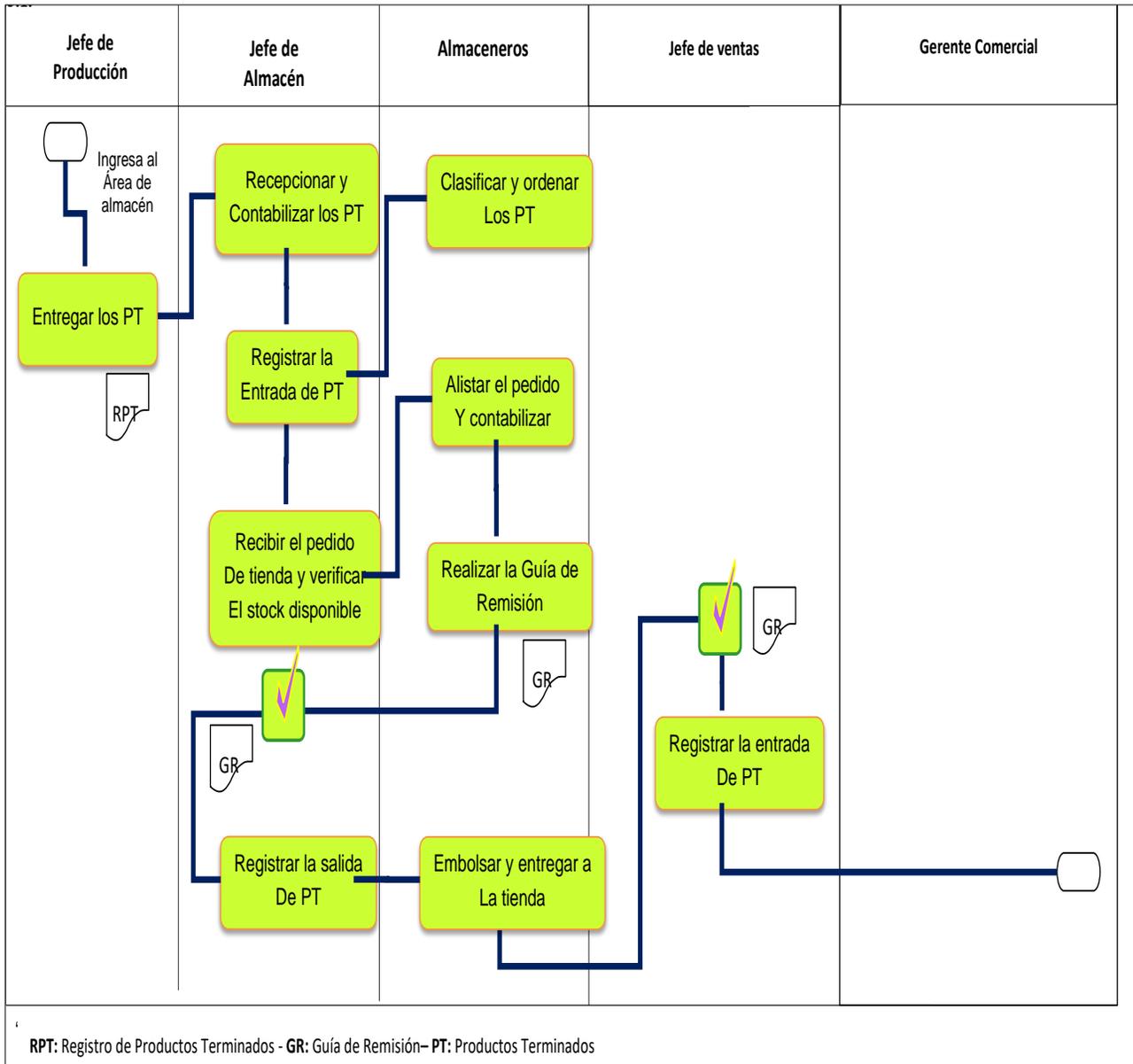


Figura 19: Etapa Ejecutar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground.

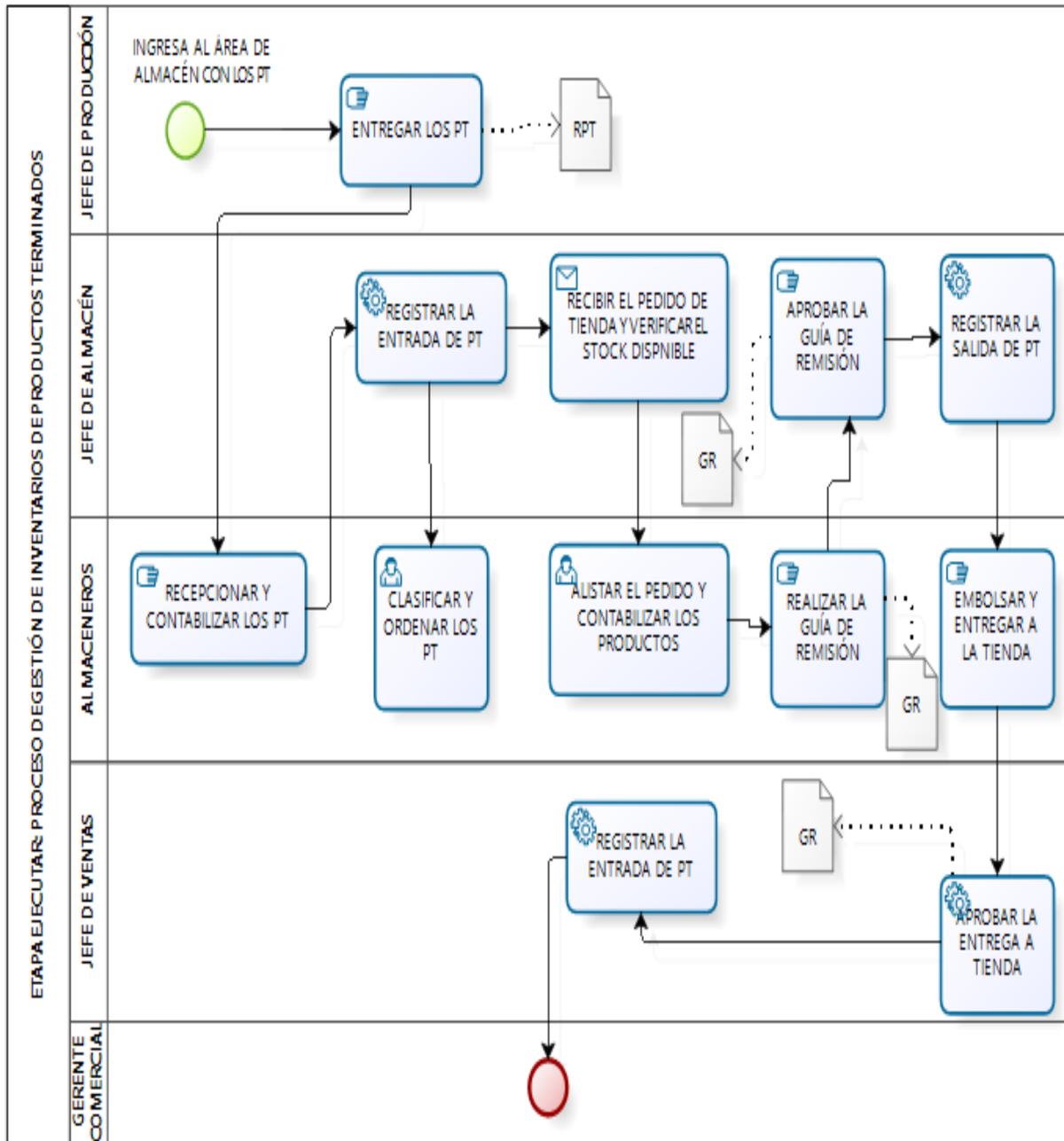


Figura 20: Diagrama en Bizagi de la etapa Ejecutar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground.

A continuación, se especificarán la lista de tareas de cada uno de las actividades del proceso:

Actividad N° 1: Entregar los Productos Terminados

- Iniciar la etapa de ejecución.
- Entregar los productos terminados al área de almacén.
- Entregar el RPT.

Actividad N° 2: Registrar las entradas de PT

- Preparar los materiales a utilizar para el registro.
- Registrar el ingreso (características y cantidad) de PT al almacén en un Excel.

Actividad N° 3: Recibir el pedido y verificar stock disponible

- Revisar la orden de pedido de la tienda.
- Verificar el stock disponible en el sistema.

Actividad N° 4: Realizar la Guía de Remisión

- Generar una guía de remisión indicando la cantidad de productos a salir, fecha y

lugar.

Actividad N° 5: Registrar las salidas de productos terminados

- Registrar la salida (características y cantidad) de productos terminados del

almacén al excel.

Actividad N° 6: Verificar la Guía de Remisión

- Verificar la cantidad recibida (entrada) con la guía de remisión para su respectivo

registro.

Actividad N° 7: Recepcionar y contabilizar productos terminados

- Recepcionar los productos terminados y el registro de productos terminados.
- Contabilizar los productos entregados.

Actividad N° 8: Clasificar y ordenar los productos terminados

- Recibir los productos.
- Clasificar y ordenar los productos en su espacio establecido.

Actividad N° 9: Alistar y contabilizar los productos

- Alistar y contabilizar los productos a enviar.
- Informar al Jefe de Almacén la cantidad a enviar.

Actividad N° 10: Verificar la Guía de Remisión

- Verificar la cantidad a enviar (salida) con la guía de remisión para su respectivo registro.

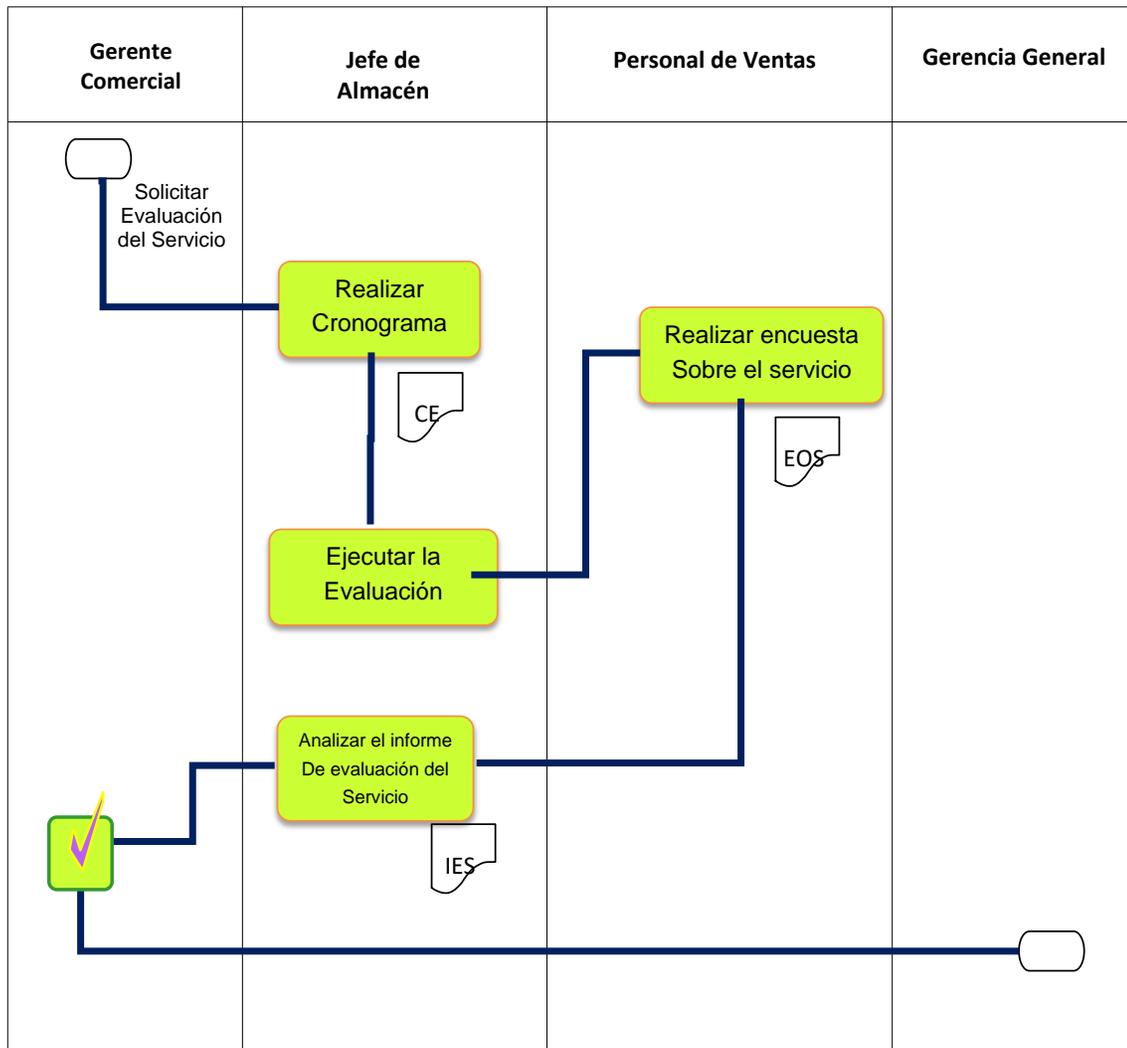
Actividad N° 11: Embolsar y entregar el pedido a tienda

- Colocar en un fardo todos los productos a enviar.
- Entregar el pedido a la tienda con su respectiva Guía de Remisión.

Actividad N° 12: Registrar entrada de Productos terminados en la tienda

- Preparar los materiales a utilizar para el registro.
- Registrar el ingreso (características y cantidad) de productos a la tienda en el excel.

#### 2.4.5.4. Flujo de Información de la Etapa Evaluar



: Cronograma de Evaluación – EOS: Encuesta Online sobre el servicio de abastecimiento– IES: Informe de Evaluación del Servicio

*Figura 21:* Etapa Evaluar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground.

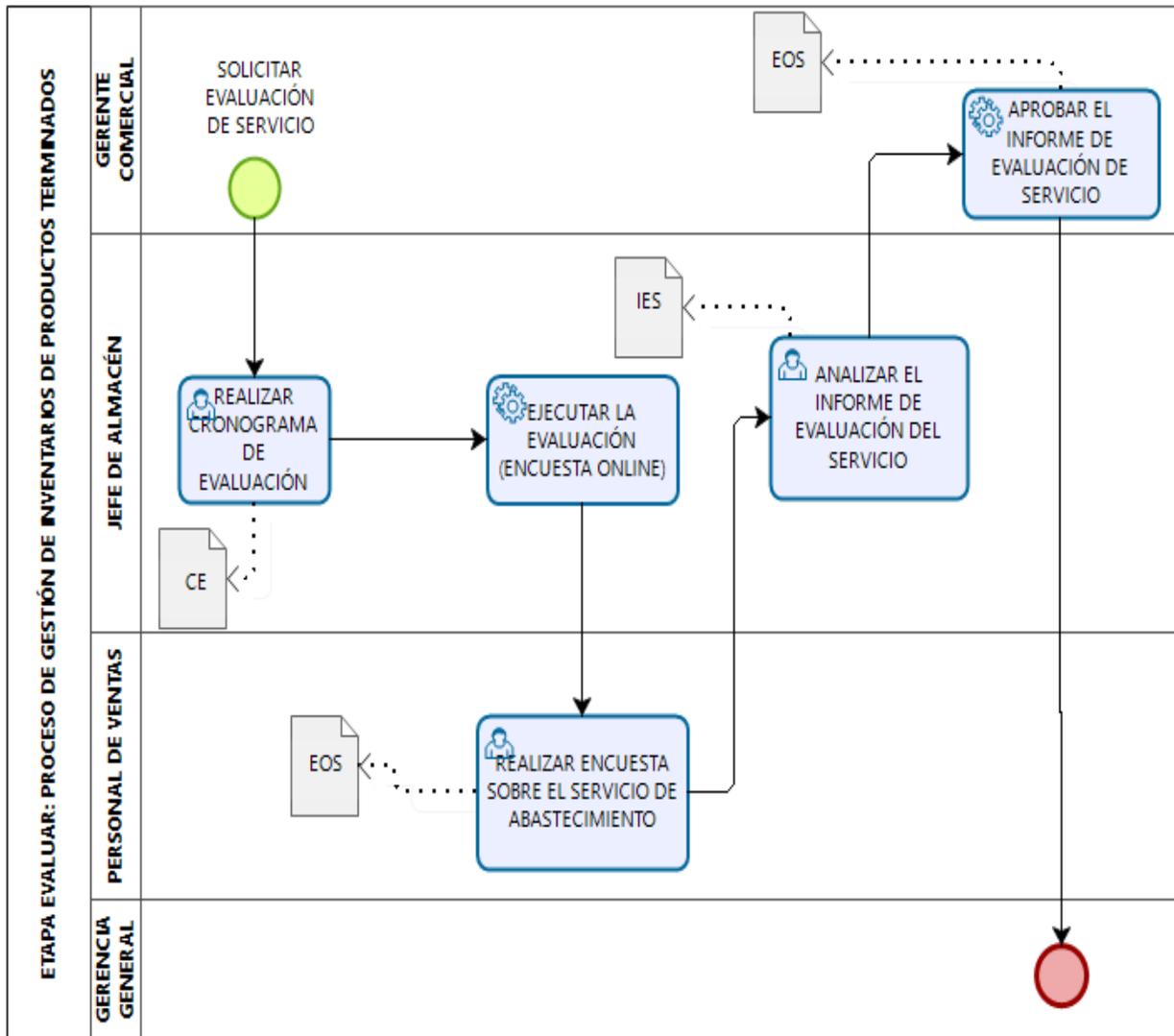


Figura 22: Etapa Evaluar del proceso de Inventarios de Productos terminados de Landerground.

A continuación, se especificarán la lista de tareas de cada uno de las actividades del proceso:

Actividad N° 1: Realizar el cronograma de evaluación

- Presentar las fechas de evaluación.

- Identificar los temas a evaluar.

Actividad N° 2: Ejecutar la evaluación

- Dar inicio a la Evaluación Online

Actividad N° 3: Realizar el informe de Evaluación del Servicio

- Revisar los resultados obtenidos de las Encuestas Online.
- Realizar informe indicando los Resultados obtenidos de las Encuestas

Actividad N° 4: Realizar encuesta sobre el servicio

- Realizar la Evaluación Online.

Actividad N° 5: Verificar el Informe de Evaluación del Servicio

- Analizar los resultados obtenidos.
- Aprobar el informe de Evaluación del Servicio.

## **2.5. Aspectos Éticos**

### **2.5.1. Consentimiento informado**

Los representantes de la empresa en estudio han sido informados del presente trabajo de investigación, brindando su consentimiento para el uso de su información.

### **2.5.2. Valor científico**

La presente investigación tiene como finalidad poner dicho conocimiento obtenido como servicio a cualquier interesado.

### **2.5.3. Respeto por los sujetos del estudio**

Se velará por la privacidad y confidencialidad de información no autorizada para el presente estudio, además se vigilará de manera continua el bienestar de los involucrados.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. Análisis Descriptivo

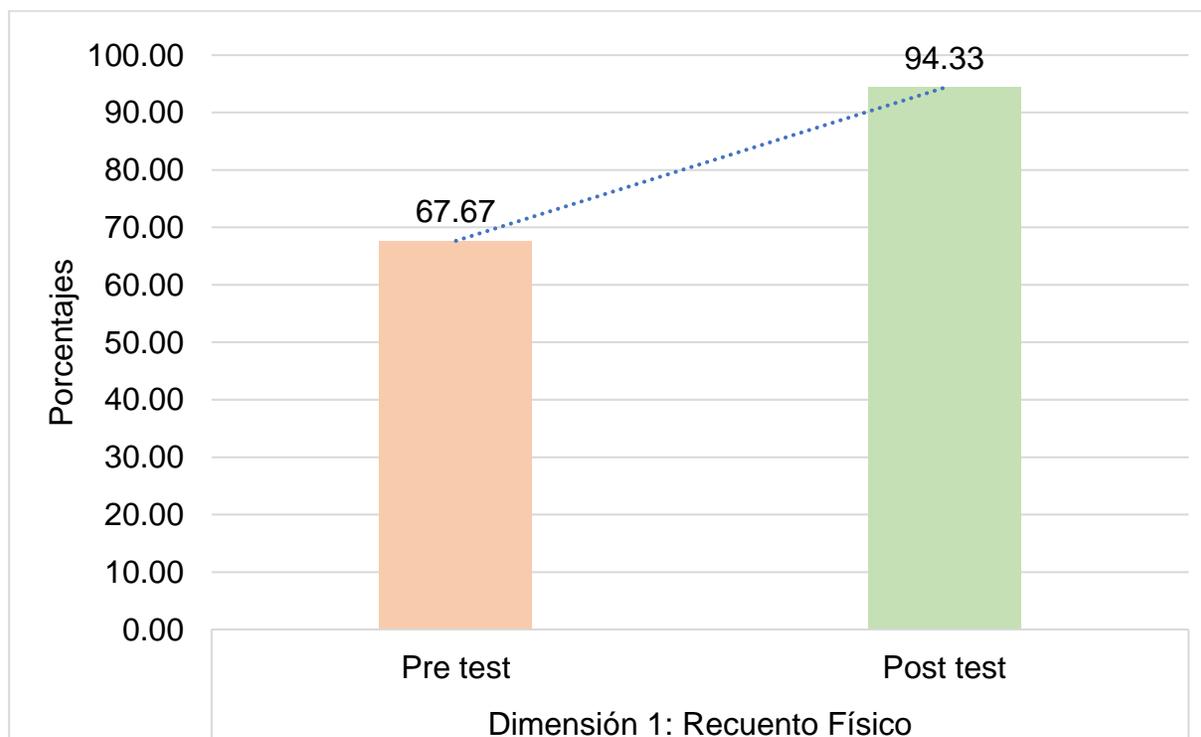
#### 3.1.1. Medidas descriptivas sobre la dimensión Recuento físico

**Tabla 7**

*Medidas descriptivas sobre la dimensión Recuento físico (%)*

Dimensión 1: Recuento físico	Recuento	Desviación			
		Media	estándar	Mínimo	Máximo
Pre test	3	67,67	11,06	56,00	78,00
Post test	3	94,33	2,52	92,00	97,00

*Nota:* Elaboración propia mediante el programa IBM SPSS V-26



*Figura 23:* Comparación de valores medios sobre la dimensión Recuento físico (%)

En la tabla y figura se muestra que, en relación a la dimensión Recuento físico, se midió mediante el indicador Exactitud del registro del inventario, de tal manera que en el pre test hubo un valor medio de 67,67% ( $\pm 11,06$ ). Mientras que en el post test hubo un valor medio de 94,33% ( $\pm 2,52$ ). Ello muestra que la exactitud del registro del inventario tuvo un aumento de 26,66%.

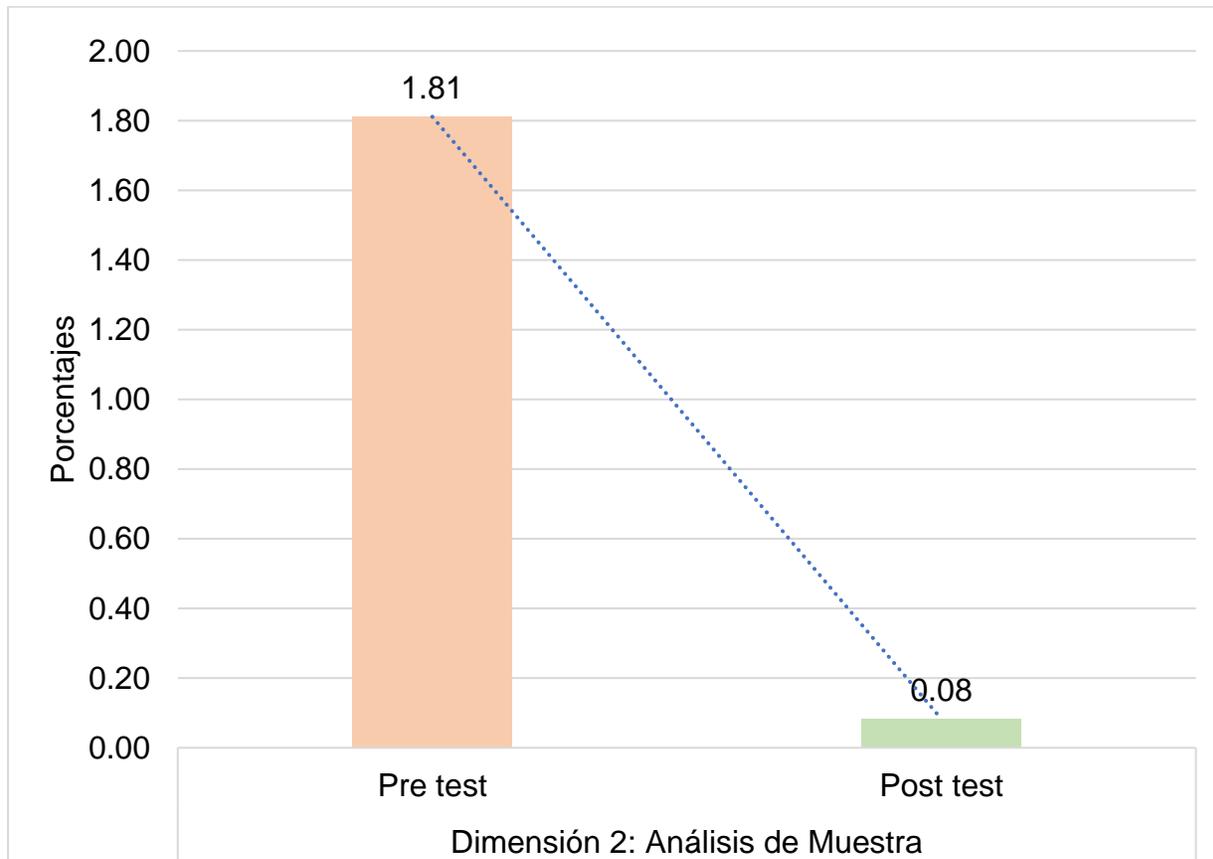
### 3.1.2. Medidas descriptivas sobre la dimensión Análisis de muestra

**Tabla 8**

*Medidas descriptivas sobre la dimensión Análisis de muestra (%)*

Dimensión 2: Análisis de muestra	Recuento	Desviación			
		Media	estándar	Mínimo	Máximo
Pre test	3	1,81	0,24	1,63	2,09
Post test	3	0,08	0,04	0,05	0,12

*Nota:* Elaboración propia mediante el programa IBM SPSS V-26



*Figura 24:* Comparación de valores medios sobre la dimensión Análisis de muestra (%)

De acuerdo a la tabla y figura se aprecia que, sobre la dimensión Análisis de muestra, se midió mediante el indicador Vejez del inventario; por lo cual en el pre test hubo un valor medio de 1,81% ( $\pm 0,24$ ). Mientras que en el post test se dio un valor medio 0,08% ( $\pm 0,04$ ). Esto indica que la vejez del inventario tuvo una disminución de 1,73%.

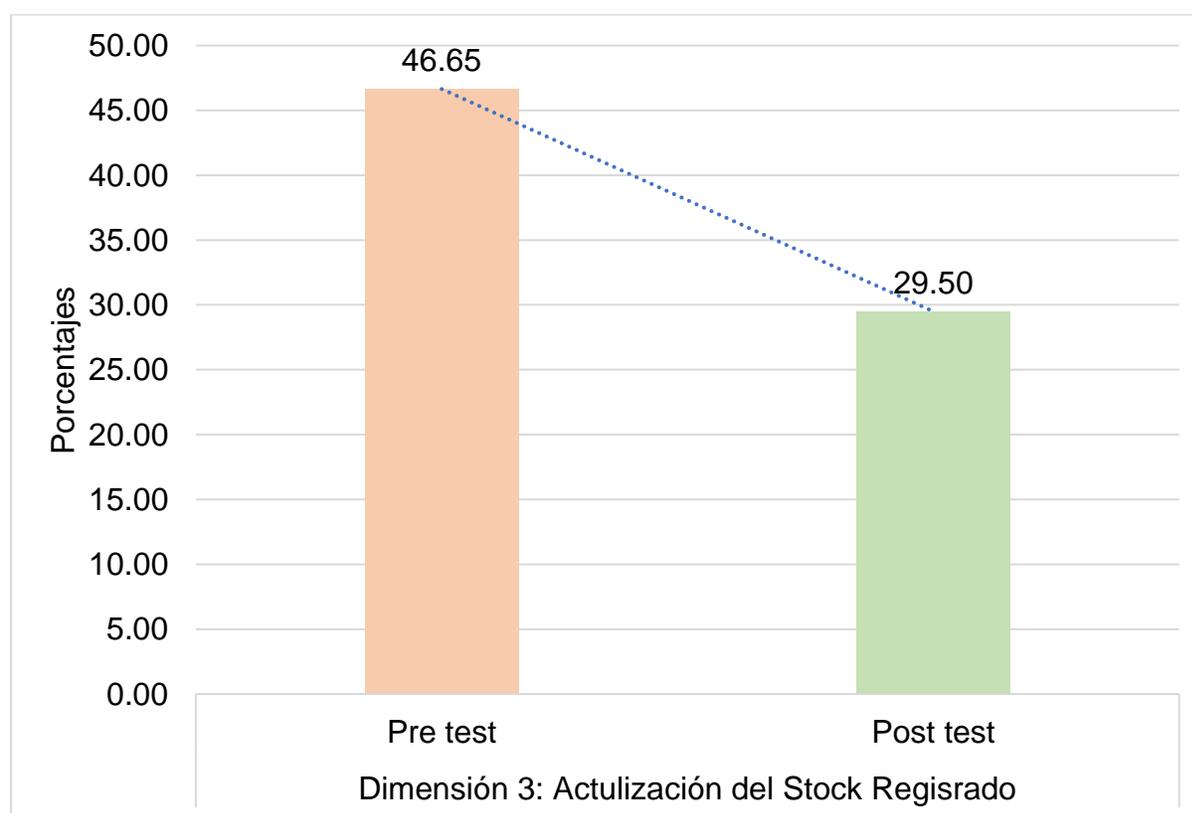
### 3.1.3. Medidas descriptivas sobre la dimensión Actualización del stock registrado

**Tabla 9**

*Medidas descriptivas sobre la dimensión Actualización del stock registrado (%)*

Dimensión 3: Actualización del stock	Recuento	Desviación			
		Media	estándar	Mínimo	Máximo
Pre test	3	46,65	25,73	17,29	65,31
Post test	3	29,50	20,70	5,78	43,95

*Nota:* Elaboración propia mediante el programa IBM SPSS V-26



*Figura 25:* Comparación de valores medios sobre la dimensión Actualización del stock registrado (%)

En la tabla y figura se evidencia que, según la dimensión Actualización del stock registrado, se midió por medio del indicador Valor económico del inventario, de tal manera que en el pre test hubo un valor medio de 46,65% ( $\pm 25,73$ ). Mientras que en el post test hubo un valor medio de 29,50% ( $\pm 20,70$ ). Por ello se muestra que el valor económico del inventario tuvo una disminución de 17,15%.

### **3.2. Análisis inferencial**

Para conocer en si la aplicación de la Gestión por Procesos influye de manera positiva en el proceso de recuento de Inventarios en la empresa Landerground Perú, se empleó, en primer lugar, la prueba de Shapiro-Wilk. Esta prueba es pertinente al estar evaluando la distribución normal en menos de 50 datos. En caso de hallarse distribución normal, en los datos sobre la dimensión analizada, se aplicaría la prueba paramétrica de T de Student de muestras emparejadas. De lo contrario, de no hallarse distribución normal, se aplicaría la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

#### **3.2.1. Resultados sobre la hipótesis específica 1**

##### ***3.2.1.1. Resultado sobre la prueba de normalidad***

**H0.** Hay presencia de distribución normal en los valores sobre la dimensión Recuento físico.

**H1.** No hay presencia de distribución normal en los valores sobre la dimensión Recuento físico.

#### **Nivel de significancia**

0,05

#### **Consideraciones para la interpretación**

- Si el valor de Sig.<0,05  $\rightarrow$  se rechaza la H0.

- Si el valor de Sig.>0,05  $\rightarrow$  no se rechaza la H0.

## Prueba estadística

**Tabla 10**

*Prueba de normalidad de los valores acerca de la dimensión 1: Recuento físico*

Dimensión 1: Recuento físico		Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.
Pre test	0,989	3	0,800
Post test	0,987	3	0,780

*Nota:* Elaboración propia mediante el programa IBM SPSS V-26

Como se muestra en la tabla en el pre test hubo un valor de significancia de 0,800. Asimismo, en el post test hubo un valor de significancia de 0,780. Ambos valores son superiores al nivel de significancia de 0,05. Por lo cual para ambos test no se rechaza la hipótesis nula. Ello indica que en ambos test hay presencia de distribución normal en los valores sobre la dimensión Recuento físico. Por lo tanto, se debe aplicar la prueba de T de Student para conocer si la aplicación de la Gestión por Procesos sí influye de manera positiva en el recuento físico de productos de la empresa Landerground Perú.

### **3.2.1.2. Resultados sobre la prueba de T de Student**

#### **Hipótesis específica 1**

H0. La aplicación de la Gestión por Procesos no influye de manera positiva en el recuento físico de productos de la empresa Landerground Perú.

H1. La aplicación de la Gestión por Procesos sí influye de manera positiva en el recuento físico de productos de la empresa Landerground Perú.

### Nivel de significancia

0,05

### Consideraciones para la interpretación

- Si el valor de Sig.<0,05 → se rechaza la H0.
- Si el valor de Sig.>0,05 → no se rechaza la H0.

### Prueba estadística

#### Tabla 11

*Prueba T de Student de muestras emparejadas acerca de la dimensión 1: Recuento físico*

Diferencias emparejadas						
95% de intervalo de confianza						
de la diferencia						
Media	Inferior	Superior	t	gl	Sig. (bilateral)	
Pre test - Dimensión 1:	-26,66667	-51,67310	-1,66023	-4,588	2	0,044

Recuento físico - Post

test - Dimensión 1:

Recuento físico

*Nota:* Elaboración propia mediante el programa IBM SPSS V-26

### Interpretación

De acuerdo al valor resultante de significancia de 0,044, resulta inferior a 0,05. Asimismo, el valor T calculado de -4,588 resulta inferior al valor T crítico de -4,30. Por lo cual se rechaza la hipótesis

nula; y por tanto se permite afirmar que la aplicación de la Gestión por Procesos si influye de manera positiva en el recuento físico de productos de la empresa Landerground Perú.

### 3.2.2. Resultados sobre la hipótesis específica 2

#### 3.2.2.1. Resultado sobre la prueba de normalidad

**H0.** Hay presencia de distribución normal en los valores sobre la dimensión Análisis de muestra.

**H1.** No hay presencia de distribución normal en los valores sobre la dimensión Análisis de muestra.

#### Nivel de significancia

0,05

#### Consideraciones para la interpretación

- Si el valor de Sig.<0,05 → se rechaza la H0.
- Si el valor de Sig.>0,05 → no se rechaza la H0.

#### Prueba estadística

#### Tabla 12

*Prueba de normalidad de los valores acerca de la dimensión 2: Análisis de muestra*

Dimensión 2: Análisis de Shapiro-Wilk			
muestra	Estadístico	gl	Sig.
Pre test	0,89	3	0,355
Post test	0,993	3	0,843

*Nota:* Elaboración propia mediante el programa IBM SPSS V-26

## **Interpretación**

De acuerdo a la tabla hubo en el pre test un valor de significancia de 0,355. A su vez, en el post test hubo un valor de significancia de 0,843. Ambos valores son superiores al nivel de significancia de 0,05. De manera que para ambos test no se rechaza la hipótesis nula. De esto se infiere que en ambos test hay presencia de distribución normal en los valores sobre la dimensión Análisis de muestra. De manera que se debe aplicar la prueba de T de Student para conocer si la aplicación de la Gestión por Procesos si influye de manera positiva en el análisis de muestras de la empresa Landerground Perú.

### ***3.2.2.2. Resultados sobre la prueba de T de Student***

#### **Hipótesis específica 2**

H0. La aplicación de la Gestión por Procesos no influye de manera positiva en el análisis de muestras de la empresa Landerground Perú.

H1. La aplicación de la Gestión por Procesos sí influye de manera positiva en el análisis de muestras de la empresa Landerground Perú.

#### **Nivel de significancia**

0,05

#### **Consideraciones para la interpretación**

- Si el valor de Sig.<0,05 → se rechaza la H0.
- Si el valor de Sig.>0,05 → no se rechaza la H0.

## Prueba estadística

**Tabla 13**

*Prueba T de Student de muestras emparejadas acerca de la dimensión 2: Análisis de muestra*

Diferencias emparejadas						
95% de intervalo de confianza						
de la diferencia						
Media	Inferior	Superior	t	gl	Sig. (bilateral)	
Pre test - Dimensión 2:	1,73000	1,06020	2,39980	11,113	2	0,008
Análisis de muestra -						
Post test - Dimensión						
2: Análisis de muestra						

*Nota:* Elaboración propia mediante el programa IBM SPSS V-26

## Interpretación

Como se muestra en la tabla hubo un valor resultante de significancia de 0,008, resulta inferior a 0,05. Asimismo, el valor T calculado de 11,113 resulta superior al valor T crítico de 4,30. De manera que se rechaza la hipótesis nula; y por tanto se puede indicar que la aplicación de la Gestión por Procesos sí influye de manera positiva en el análisis de muestras de la empresa Landerground Perú.

### 3.2.3. Resultados sobre la hipótesis específica 3

#### 3.2.3.1. Resultado sobre la prueba de normalidad

**H0.** Hay presencia de distribución normal en los valores sobre la dimensión Actualización del stock registrado.

**H1.** No hay presencia de distribución normal en los valores sobre la dimensión Actualización del stock registrado.

#### Nivel de significancia

0,05

#### Consideraciones para la interpretación

- Si el valor de Sig.<0,05 → se rechaza la H0.

- Si el valor de Sig.>0,05 → no se rechaza la H0.

#### Prueba estadística

#### Tabla 14

*Prueba de normalidad de los valores acerca de la dimensión 3: Actualización de stock registrado*

Dimensión 3: Actualización del stock registrado	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Pre test	0,87	3	0,297
Post test	0,85	3	0,240

*Nota:* Elaboración propia mediante el programa IBM SPSS V-26

Como se aprecia en la tabla en el pre test se dio un valor de significancia de 0,297. Asimismo, en el post test hubo un valor de significancia de 0,240. Ambos valores son superiores al nivel de significancia de 0,05. Lo cual indica que para ambos test no se rechaza la hipótesis nula. Ello indica que en ambos test hay presencia de distribución normal en los valores sobre la dimensión Actualización de stock registrado. Por lo tanto, se debe aplicar la prueba de T de Student para conocer si la aplicación de la Gestión por Procesos si influye de manera positiva en Actualización del stock registrado de la empresa Landerground Perú.

### ***3.2.3.2. Resultados sobre la prueba de T de Student***

#### **Hipótesis específica 3**

H0. La aplicación de la Gestión por Procesos no influye de manera positiva en Actualización del stock registrado de la empresa Landerground Perú.

H1. La aplicación de la Gestión por Procesos si influye de manera positiva en Actualización del stock registrado de la empresa Landerground Perú.

#### **Nivel de significancia**

0,05

#### **Consideraciones para la interpretación**

- Si el valor de Sig.<0,05 → se rechaza la H0.
- Si el valor de Sig.>0,05 → no se rechaza la H0.

#### **Prueba estadística**

**Tabla 15**

*Prueba T de Student de muestras emparejadas acerca de la dimensión 3: Actualización del stock registrado*

	Diferencias emparejadas			t	Sig.
	Media	Inferior	Superior		
Pre test - Dimensión 3: Actualización del stock registrado - Post test - Dimensión 3: Actualización del stock registrado	17,15000	4,53476	29,76524	5,849	2 0,028

*Nota:* Elaboración propia mediante el programa IBM SPSS V-26

### **Interpretación**

Como se muestra en la tabla hubo un valor de significancia de 0,028, el cual fue inferior a 0,05. Asimismo, el valor T calculado de 5,849 resulta superior al valor T crítico de 4,30. De manera que se rechaza la hipótesis nula; y por tanto se permite afirmar que la aplicación de la Gestión por Procesos si influye de manera positiva en Actualización del stock registrado de la empresa Landerground Perú. A la luz de los resultados obtenidos en cada hipótesis específica, también se permite afirmar inferir que, para la hipótesis general, la aplicación de la Gestión por Procesos influye de manera positiva en el proceso de recuento de Inventarios en la empresa Landerground Perú.

### 3.3. Análisis de factibilidad económica para la implementación de BPM

**Tabla 16**

*Costo del proyecto*

<b>ETAPA DEL BPM</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>ITEM</b>	<b>COSTO UNI</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
<b>ETAPA PLANIFICAR</b>	Realización del cronograma de actividades				
	Contratación de consultoría externa	Consultoría BPM	1500	2	S/. 3000
	Realización y aprobación del PEI				
<b>ETAPA ORGANIZAR</b>	Cotización y aprobación de la capacitación				
	Recibir Capacitación	Movilidad de las consultoras	110	2	S/. 220
		Alcohol en gel	15	2	S/. 30
	Aprobación de Informe de capacitación				
<b>ETAPA EJECUTAR</b>		Laptop Core I5 1TB 8GB RAM	2875	1	S/. 2875
	Ejecutar el nuevo proceso de Gestión de inventarios	Microsoft office	210	1	S/. 210
		Antivirus	170	1	S/. 170
		Millar de hojas	25	1	S/. 25

	Memoria usb 64 gb	50	1	S/. 50
	Tinta para impresora hp	25	1	S/. 25
	Útiles de escritorio	25	1	S/. 25
	Realización del cronograma de evaluación y encuesta			
<b>ETAPA EVALUAR</b>	Ejecutar la evaluación por medio de encuesta online			
	Realización del informe de la evaluación			
<b>TOTAL</b>				<b>S/. 6630</b>

*Nota: La tabla anterior representa los costos del proyecto.*

### Tabla 17

*Retorno sobre la inversión*

Ingresos generados: polos lander basic	s/.38900
Inversión realizada	s/. 6630
ROI	486%

**Interpretación:** La ganancia que se obtiene de la inversión realizada en el primer mes es 486%, ya que es una mínima inversión considerando las ganancias de la empresa en el primer mes de haber aplicado BPM.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Delimitación

Esta investigación se realizó en una MYPE del sector textil en el distrito de la Victoria en Lima Perú en un periodo de 6 meses, donde se consideró 3 meses para el pre test y 3 meses para el post test.

La unidad de observación estuvo compuesta por dos grupos, el primero conformado por el inventario de los polos “Basic Lander” del periodo de septiembre a noviembre del 2021 y el segundo por el inventario de los polos “Basic Lander” del periodo de diciembre a febrero del 2022. Este producto pertenece al inventario de productos terminados de la empresa Landerground.

La temática en estudio es la influencia de la aplicación de la Gestión por Procesos en el proceso de recuento de Inventarios en la empresa Landerground Perú, donde se evaluaron los resultados de 3 etapas del proceso de recuento de inventarios: el recuento físico, el análisis de las muestras del proceso y al realizar la actualización del stock registrado

### 4.2. Limitaciones

La pandemia y el aislamiento preventivo y obligatorio nos limitó en el proceso de desarrollar otras técnicas de investigación, como es el caso de una observación directa; motivo por el cual se trabajó con los registros documentales que fueron brindados por la empresa en estudio.

El tiempo de realización de esta investigación fue de 6 meses, otros investigadores podrían ampliar este periodo de tiempo, especialmente después de la implementación que conlleven a obtener resultados adicionales.

### **4.3. Discusión**

Los resultados de la implementación de la Aplicación de la Gestión por Procesos (BPM) y su influencia en la Gestión de Inventarios en la empresa Landerground Perú, permite afirmar la hipótesis de la investigación planteada; “La aplicación de la Gestión por Procesos influye de manera positiva en el proceso de Proceso de Inventarios en la empresa Landerground Perú a finales del segundo semestre del 2021”, debido a que los resultados demuestran que existe una relación entre la variable independiente “Gestión por Procesos” y la variable dependiente “Proceso de recuento de inventarios”.

Estos resultados son similares con el estudio realizado por Costales (2021), en su tesis “Propuesta de mejora para incrementar el nivel de servicio mediante la mejora de procesos en abastecimiento e inventarios de una MYPE comercializadora de super alimentos” donde concluye que la aplicación de un diseño que integra las metodologías de BPM (Business Process Management) con la Política de inventarios permitirá mejorar la eficiencia de los procesos de control de inventarios y abastecimiento, lo cual es esencial para empresas con el mismo modelo de negocio. Cabe resaltar que en este estudio también se tomó como referencia el sector textil, ya que menciona que son quienes en su mayoría desarrollan este tipo de modelo de negocio permitiéndoles enfocarse en otros aspectos más relevantes sin perjudicar su cadena de suministro y su calidad.

Es por ello, que la Gestión por procesos incidió positivamente en la primera dimensión Recuento físico, donde el indicador de exactitud de registro de inventarios tuvo un aumento de 26.66%, el cual antes de la aplicación de la gestión por procesos (pretest) tenía un valor medio de 67.67%. Mientras que luego de aplicar gestión por procesos (post test) se dio un valor medio 94.33%. Estos resultados son similares con el estudio realizado por Manar (2014), en su tesis “Rediseño de procesos para la gestión de la cadena de suministro de una embotelladora de bebidas mediante la aplicación de los modelos BPM y mapas de flujo de valor” dónde refleja que existe una reducción del nivel de errores en el registro de inventarios, puesto que anteriormente se tenía un nivel de 8% de error por cada vez que se hacía el registro, un nivel considerado elevado y tras aplicar dichas mejoras y eliminar el registro manual este indicador se redujo al 2%; es por ello que se logra incrementar la exactitud de registro de inventario de 92% a 98%.

Asimismo, la gestión por procesos incidió de manera positiva en la segunda dimensión Análisis de muestra donde el indicador vejez del inventario tuvo una disminución de 1,73%, el cual antes de la aplicación de la gestión por procesos (pre test) tenía un valor medio de 1,81%. Mientras que luego de aplicar gestión por procesos (post test) se dio un valor medio 0,08%. Estos resultados tienen similitud con el estudio realizado por Escobar & Zúñiga (2015), en su tesis “Gestión por procesos en la logística de la empresa Dayro contratistas S.R.L., Trujillo 2019” en el cual se concluye que la implementación de la Gestión por Procesos influye significativamente en la Logística, alcanzando una disminución en 79.61% en el indicador vejez del inventario.

De igual manera, la gestión por procesos incidió de manera positiva en la tercera y última dimensión Actualización del stock registrado, dónde el indicador Valor económico del inventario tuvo una disminución favorable de 17,15%, el cual antes de la aplicación de la gestión por

procesos (en el pretest) tenía un valor medio de 46.65%. Mientras que luego de aplicar gestión por procesos (post test) se dio un valor medio 29.5%. Mientras que en el estudio realizado por Gonzales & Tapia (2020), en su tesis “BPM en el proceso de compra y mejora del servicio de la línea de repuestos Iveco de la empresa Motored” no se logró cumplir el objetivo planteado de incrementar el valor económico del inventario, ya que en el período anterior a la investigación, el promedio del Inventario valorizado era 167,881 USD, y después del estudio el promedio en valor fue 210,849 USD, sin embargo concluyen que este crecimiento está justificado porque si se pretendía aumentar el nivel de servicio de repuestos, era necesario invertir en la compra de más stock para satisfacer la demanda de los ítems con consumo y a su vez disminuir la compra de los ítems de menor consumo.

#### **4.4. Implicancias:**

Se concluye que luego de la aplicación de gestión por procesos BPM existe una implicancia favorable en todas dimensiones del proceso de recuento de inventarios de la empresa Landerground Perú, puesto que hubo una mejora significativa en los indicadores medidos; la exactitud del registro del inventario incrementó de 67.67% a 94.33%, la vejez del inventario se redujo de 1.81% a 0.08% y por último el valor económico del inventario disminuyó de 46.65% a 29.5%, dicha medición se realizó en los meses de setiembre 2021 al 30 de noviembre 2021 (pre test) y después de la aplicación de gestión por procesos en el proceso mencionado del periodo del 1 de diciembre al 28 de febrero (post test), reflejando una mejora considerable en el proceso de recuentos de inventarios de la empresa Landerground Perú.

#### 4.5. Conclusiones

La propuesta de Gestión por Procesos que se desarrolló en la presente es una estructura desarrollada para la empresa Landerground Perú perteneciente al rubro de textil que busca generar una sinergia entre el departamento logístico y las necesidades de la compañía. Es por ello, que es importante lograr que los sistemas con los que cuenta la compañía actualmente sean empleados por los actores que participan dentro del proceso; lo cual le permite a la empresa a mejorar la toma de decisiones soportadas en la información, todo ello, a partir de datos que cumplan con los niveles de calidad necesarios.

Entonces, el contar con procedimientos, diagramas de flujo de subprocesos y una metodología para la adecuada gestión de inventarios permite al personal involucrado en dicha actividad realizarlo de acuerdo a lo establecido por la empresa, además de tener el control y seguimiento del inventario.

Es por ello, que la Gestión por procesos incidió positivamente en la dimensión Recuento físico, como resultado de ello el indicador de exactitud de registro de inventarios tuvo un aumento de 26.66%, y también afecto de manera positiva la dimensión de Análisis de muestra donde el indicador vejez del inventario tuvo una disminución de 1,73% , logrando una mejora significativa y en la dimensión de Actualización del stock registrado, el indicador valor de inventario tuvo una disminución de 17.15%. Por lo que se puede inferir que, para la hipótesis general, la aplicación de la Gestión por Procesos influye de manera positiva en el proceso de recuento de Inventarios en la empresa Landerground Perú

Además, es de suma importancia, tener en claro la definición de logística y producto es indispensable para poder alcanzar un nivel óptimo de gestión por procesos, ya que no es lo

mismo gestionar productos terminados, materias primas o insumos. Todos los productos tienen características intrínsecas que exigen un tratamiento distinto; por lo tanto, estos requerimientos deben ser tomados en cuenta de manera indispensable al momento de diseñar la gestión de los inventarios de una empresa basada en un enfoque por procesos.

Finalmente, se concluye que BPM es una disciplina que realmente agregan valor a la empresa, al apoyar la estrategia organizacional desde múltiples perspectivas; asimismo, se pudo identificar que en un proyecto de esta metodología se requiere de una identificación clara con relación a la toma de decisiones y la participación activa de los involucrados en el proceso.

## REFERENCIAS

- Aar, O., & Vargas, W. P. (2018). *Modelo de Gestión de Inventarios: Conteo Cíclico por Análisis ABC Inventory Management Model : Cyclical Count by ABC Analysis*. [Archivo PDF].  
<https://dialnet.unirioja.es>
- Abadía, G., Gómez, J. A., & Pardo, M. F. (2018). *Diseño de modelo de Arquitectura Empresarial aplicado en el Área Comercial de la empresa Dotactual*. [Tesis de Grado, Universidad Católica de Colombia]
- Álvarez, B., Del Carpio, A, & Higinio, J. (2021). *Implementación de E-commerce para la automatización del proceso de gestión de ventas online de Landerground*. [Archivo PDF]. <https://www.coursehero.com/file/70333165/PROYECTO-DE-FORMULACION-FINALdocx/>
- Aragón Lozano, J. (2017) *Diseño de un Modelo de Gestión de Inventarios para una Empresa Comercializadora* [Tesis de Grado, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.]
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Aquino, J. & German, N, (2018). “Business process management aplicado a los procesos de la escuela profesional de ingeniería en computación e informática de la facfym – unprg” [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]  
<https://library.co/document/y4w081rq-business-management-aplicado-procesos-profesional-ingenieria-computacion-informatica.html>

- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. In *Metodología de la investigación* [Archivo PDF] <http://www.biblioteca.cij.gob.mx> ›
- Behar, D. S. (2010). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. *Shalom* [Archivo PDF] <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Bernal, C. (2010). *La población y la muestra objeto de estudio*. Metodología de La Investigación, 3ra edición, 3.[Archivo PDF] <https://abacoenred.com>
- BPM, C. (2015). *El libro de BPM y Transformación Digital*. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. [Archivo PDF] <https://www.club-bpm.com/Libro-del-BPM-y-la-Transformacion-Digital-Capitulo-1-Club-BPM-Renato-de-Laurentiis.pdf>
- Bustamante, R. (22 de marzo del 2016). *La Industria Textil y Confecciones*. APPT. <http://apptperu.com/la-industria-textil-y-confecciones/>
- Bustillos, L., & Jáuregui, J. L. (2018). *Propuesta de un modelo de Gestión por Procesos BPM para el área de distribución de productos terminados*. Lima, Perú. [Tesis de Grado, Universidad tecnología del Perú] [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1864/Lilibeth%20Bustillos\\_Jose%20Jauregui\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1864/Lilibeth%20Bustillos_Jose%20Jauregui_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, L. (2004) *Análisis Documental*. [Archivo PDF] <https://www.uv.es/macas/T5.pdf>
- Chirau, D., & Quito, A. (2018). *Propuesta de informatización de los procesos de gestión de préstamo de equipos y manejo de inventarios mediante un enfoque BPM*. Caso de

*estudio (Lab - Fis)* [Tesis de Grado, Escuela Politécnica Nacional, Ecuador]

<http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/20215>

Cordero, D., Belén, G. & Ortega, J. (2019) Gestión de Procesos de Negocios (BPM) para el Proceso de Titulación en la Universidad *Revista Científica y Tecnológica Universidad estatal península de Santa Elena Vol. 6, N° 1 (2019), 88-96*

<https://incyt.upse.edu.ec/ciencia/revistas/index.php/rctu/article/view/442>

Córdova, I. (2013). *El proyecto de investigación cuantitativa (1st ed.)* Lima Editorial San Marcos <http://www.librosperuanos.com/libros/detalle/13442/El-proyecto-de-investigacion-cuantitativa>

Costales Pérez, G. M. G. (2017). *Propuesta de mejora para incrementar el nivel de servicio mediante la mejora de procesos en abastecimiento e inventarios de una MYPE comercializadora de superalimento* [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional – Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659009/Costales\\_PG.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659009/Costales_PG.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Cruz, A. (2017). *Gestión de inventarios. México: IC Editorial.*

<https://www.iceditorial.com/gestion-y-control-del-aprovisionamiento-coml0210-e/8085-gesti%C3%B3n-de-inventarios-coml0210--9788491981909.html>

Deloitte. (2015). Análisis económico y de industrias Latinoamérica. [Archivo PDF]

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/finance/Deloitte-Analisis-Economico-y-de-Industrias-Latinoamerica.pdf>

- Díaz Piraquive, N. (2010). *Gestión de procesos de negocio BPM (Business Process Management), TICs y crecimiento empresarial*. Colombia
- Escobar Rodríguez E. G. & Zúñiga Ponce K. A. (2019). *Gestión por procesos en la logística de la empresa Dayro contratistas S.R.L., Trujillo 2019* [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional – Universidad Privada del Norte. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27952/Tesis\\_Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27952/Tesis_Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, N. S. (2018). *Propuesta de modelamiento BPM del subproceso de gestión de requerimientos para el departamento de desarrollo y Tecnologías de la Comunicación en la Uniagustiniana*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia] <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/24128/%20%09nsgarcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garrido, I. Y., & Cejas, M. (2017). *La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas*. *Scientific E-Journal of Management Science*, 63(2), 106–110. <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/37/art6.pdf%0Ahttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18561810>
- Gavagnin, Osvaldo (2009). *La creación del conocimiento*. Lima 1era edición, 2009. p.236.
- Gonzales Beas, L. B. R. (2020). *BPM en el proceso de compra y mejora del servicio de la línea de repuestos Iveco de la empresa Motored* [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional – Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3485/MADMIN->

T030\_09165458\_M%20%20GONZALES%20BEAS%20LAURA%20BLANCA%20ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández Peña, O. (2020). *Control interno del sistema de inventario en los establecimientos tipo supermercado del municipio Valera Estado Trujillo* [Tesis de Grado, Universidad de los Andes] [http://bdigital.ula.ve/storage/pdftesis/pregrado/tde\\_arquivos/25/TDE-2010-05-26T06:42:21Z-1142/Publico/hernandezomar.pdf](http://bdigital.ula.ve/storage/pdftesis/pregrado/tde_arquivos/25/TDE-2010-05-26T06:42:21Z-1142/Publico/hernandezomar.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (Vol. 6)*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, Pi. (2010). *Metodología de la investigación*. In *Metodología de la investigación*. <https://doi.org/-> ISBN 978-92-75-32913-9

Hitpass, B. (2017) *Business Process Management (BPM) Fundamentos y conceptos de implementación*. Editorial BHH Ltda Santiago de Chile. <https://books.google.com.pe/books?id=Dm4-MGAY5vMC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Huamán, J. S., & Villanueva, G. P. (2016). *Propuesta Business Process Management Para La Facultad De Ingeniería de la UPAGU, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo] <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/100/Tesis%20Huaman-Villanueva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). Informe Técnico- Producción Nacional. Informe Técnico-Producción Nacional, 03, 1–51.

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-produccion-nacional-ene-2021.pdf>

Julian, Z. (2014). *Fundamentos de la Gestión de Inventarios*. Colombia: Centro Editorial Esumer.

Juyo, A. (2021). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios en la empresa textil Texva*. [Tesis de Grado, Universidad Santo Tomás, Colombia]

<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/35626?show=full>

Lizano, H. (2014). *Desarrollo de Marco Metodológico de Aplicación de BPM en la Universidad de Costa Rica*. [Tesis de Maestría, Universidad de Costa Rica]

[https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/6697/desarrollo\\_marco\\_Metodologico\\_aplicacion\\_BPM\\_universidad\\_costa\\_rica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/6697/desarrollo_marco_Metodologico_aplicacion_BPM_universidad_costa_rica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López; R. (2006). *Operaciones de Almacenaje Madrid*, España; International Thomson Editores Spain Paraninfo SA

Manar A. (2014). *Rediseño de procesos para la gestión de la cadena de suministro de una embotelladora de bebidas mediante la aplicación de los modelos BPM y mapas de flujo de valor* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso]. [https://www.pucv.cl/uuaa/site/docs/20190619/20190619112416/memoria\\_2014\\_afana\\_manar.pdf](https://www.pucv.cl/uuaa/site/docs/20190619/20190619112416/memoria_2014_afana_manar.pdf)

MEFT. (2015). Informe de resultados: empresas chilenas Tercera. Encuesta Longitudinal de Empresas [Archivo PDF] <https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2015/07/Informe-de-resultados-empresas-chilenas.pdf>

Molina, D (2015) Gestión de Inventarios: Una herramienta útil para mejorar la rentabilidad.

[Archivo PDF]

<http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/839/dolores%20molina.pdf?sequence=1>

Montalvo, G. (2017). *Implementación de una gestión de inventarios para elevar la productividad en el almacén de rrov fametal s.a.c, chorrillos 2016. Lima, Perú.* [Tesis de Grado, universidad Cesar Vallejo]

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1685/Montalvo\\_BGPA.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1685/Montalvo_BGPA.pdf?sequence=1)

Mora, L. (2012). *Indicadores de la Gestión Logística KPI.* Bogotá: ECOE Ediciones.

Nemtajela, N., & Mbohwa, C. (2017). *Relationship between inventory management and uncertain demand for fast moving consumer goods organisations* doi: <https://doi-org.craiustadigital.usantotomas.edu.co/10.1016/j.promfg.2017.02.090>

Palacios, F. G., & Campoverde, M. A. (2019). *Análisis de la arquitectura empresarial como oportunidad de mejora en las microempresas de la ciudad de Cuenca. Dominio de Las Ciencias.* [Archivo PDF] <https://doi.org/10.23857/dc.v5i3.949>

Peña, O., & Silva, R. (2016). Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín* Vol. 18 (2): 187 – 207. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99345727003.pdf>

Puente, W. (2015). *Técnicas de investigación.*

<https://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>

- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. [Archivo PDF] <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Salazar, J. A. (2016). *Implementación de una solución BPM para agilizar los procesos del área de abastecimiento en la Municipalidad de Chiclayo*. [Tesis de Grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - USAT. Chiclayo, Perú.] [http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/646%0Ahttp://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/646/1/TL\\_Salazar\\_Ramirez\\_JuanAntonio.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/646%0Ahttp://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/646/1/TL_Salazar_Ramirez_JuanAntonio.pdf)
- Sierra, B. M., & Lucero, B. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Textiles Of Perú SAC, 2017*. [Tesis de Grado, Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú.] <http://repositorio.uwiener.edu.pe>
- Trujillo, D. M. (2013). *Análisis, Diseño e implementación de un sistema de planificación de procesos productivos para PYMES de textiles y confecciones*. [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú.] [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4719/TRUJILLO\\_MARLON\\_SISTEMA\\_PLANIFICACION\\_PROCESOS\\_PRODUCTIVOS\\_PYMES\\_CONFECIONES.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4719/TRUJILLO_MARLON_SISTEMA_PLANIFICACION_PROCESOS_PRODUCTIVOS_PYMES_CONFECIONES.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Vera, F. E. (2019). *Implementación de la Metodología BPM para incrementar la productividad del área de operaciones de una empresa trujillana de salud ocupacional*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Trujillo] <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15262/Vera%20Caceda%2c%20Fabio%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
TEMA DE INVESTIGACIÓN: APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS (BPM) Y SU INFLUENCIA EN PROCESO DE RECUESTO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA LANDERGROUND PERÚ								
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO		
¿Cómo la aplicación de la Gestión por Procesos (BPM) influye en el proceso de recuento de Inventarios en la empresa Landerground Perú?	Determinar la influencia de la aplicación de la Gestión por Procesos en el proceso de recuento de Inventarios en la empresa Landerground Perú	La aplicación de la Gestión por Procesos influye de manera positiva en el proceso de recuento de Inventarios en la empresa Landerground Perú	<b>Variable Independiente:</b> <b>Gestión por Procesos (BPM):</b> De acuerdo al Club BPM (2015), "es un conjunto de métodos, herramientas y tecnologías utilizados para diseñar, representar, analizar y controlar procesos de negocio operacionales. BPM es un enfoque centrado en los procesos para mejorar el rendimiento que combina las tecnologías de la información con metodologías de proceso y gobierno. BPM es una colaboración entre personas de negocio y tecnólogos para fomentar procesos de negocio efectivos, ágiles y transparentes"			<b>Tipo de investigación:</b> Aplicada  <b>Enfoque de investigación</b> Cuantitativa  <b>Diseño de investigación</b> Pre experimental (pre-test y post-test)  <b>Área de estudio</b> Empresa Landerground Perú  <b>Población</b> EL TOTAL DE EXISTENCIAS DE PRODUCTOS TERMINADOS (POLOS Y POLERAS) DEL INVENTARIO DE LOS MESES DE SEPTIEMBRE 2021 A FEBRERO 2022 = 166,559 unidades  <b>Muestra</b> No probabilístico a conveniencia Muestra pre implementación: El total de existencias de Polos lander basic del inventario de productos terminados de los meses de Septiembre a Noviembre 2021 = 14,460 unidades Muestra post implementación: El total de existencias de Polos lander basic del inventario de productos terminados de los meses de Diciembre 2021 a Febrero 2022. = 21,837 unidades  <b>Instrumentos:</b> Ficha de registro de recolección de datos y cuestionario  <b>Valoración estadística</b> Paquete estadístico SSPS 26.0.0		
¿Cómo la aplicación de Gestión por Procesos influye en el recuento físico del proceso de recuento de inventario de productos de la empresa Landerground Perú?	Determinar la influencia de la aplicación de Gestión por Procesos en el recuento físico de productos del proceso de recuento de inventario de la empresa Landerground Perú	La aplicación de la Gestión por Procesos influye de manera positiva en el recuento físico de productos del proceso de recuento de inventario de la empresa Landerground Perú					Recuento físico	Exactitud del Registro de inventario
¿Cómo la aplicación de Gestión por Procesos influye en el análisis de muestras del proceso de recuento de inventario de la empresa Landerground Perú?	Determinar la influencia de la aplicación de Gestión por Procesos en el análisis de muestras del proceso de recuento de inventario de la empresa Landerground Perú	La aplicación de la Gestión por Procesos influye de manera positiva en el análisis de muestras del proceso de recuento de inventario de la empresa Landerground Perú					Análisis de muestras	Vejez del inventario
¿Cómo la aplicación de Gestión por Procesos influye en la Actualización del stock registrado del proceso de recuento de inventario de la empresa Landerground Perú?	Determinar la influencia de la aplicación de Gestión por Procesos en la Actualización del stock registrado del proceso de recuento de inventario de la empresa Landerground Perú	La aplicación de la Gestión por Procesos influye de manera positiva en la Actualización del stock registrado del proceso de recuento de inventario de la empresa Landerground Perú					Actualización del stock registrado	Valor económico del inventario

### Anexo 2: Instrumento Ficha de Registro

INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTRO				
Investigación		APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS (BPM) Y SU INFLUENCIA EN PROCESO DE RECuento DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA LANDERGROUND PERÚ		
Variables		Proceso de Recuento de inventarios (Variable Depeniente)		
Dimensiones		Recuento físico	Análisis de Muestra	Actulización del Stock Registrado
Indicador		Exactitud del Registro de inventario	Vejez del inventario	Valor económico del inventario
Unidad de Medida		Escala Ordinal	Escala Ordinal	Escala Ordinal
PRE TEST (ANTES DE IMPLEMENTAR BPM)	Resultados Septiembre			
	Resultados Octubre			
	Resultados Noviembre			
POST TEST (DESPÚES DE IMPLEMENTAR BPM)	Resultados Diciembre			
	Resultados Enero			
	Resultados Febrero			

### Anexo 3: Resultados Pre Test

<b>INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTRO N°1</b>			
<b>APLICACIÓN DE INDICADOR N°1</b>			
<b>Investigadores</b>	Cristell Yamille Casanova Andrade Jaqueline Mercedes Oliva Alburquerque		
<b>Empresa Investigada</b>	Landerground Perú	<b>Dirección</b>	Lima
<b>Motivo de Investigación</b>	Exactitud de inventarios	<b>Tipo de Prueba</b>	<b>PRE-TEST</b>
<b>Fecha Inicio</b>	Setiembre 2021	<b>Fecha Final</b>	Noviembre 2021

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>
Proceso de recuento de inventario	Recuento Físico	Exactitud del registro de inventario	Porcentaje	$= 1 - \frac{\sum \text{diferencias}}{\text{Stock}}$

<b>Items</b>	<b>Fecha</b>	<b>Sumatorias diferencias</b>	<b>Stock</b>	<b>Resultado de la fórmula</b>
<b>1</b>	<b>Setiembre</b>	<b>640</b>	<b>2910</b>	<b>78%</b>
<b>2</b>	<b>Octubre</b>	<b>904</b>	<b>2918</b>	<b>69%</b>
<b>3</b>	<b>Noviembre</b>	<b>3790</b>	<b>8614</b>	<b>56%</b>

<b>INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTRO N°2</b>			
<b>APLICACIÓN DE INDICADOR N°2</b>			
<b>Investigadores</b>	Cristell Yamille Casanova Andrade Jaqueline Mercedes Oliva Alburquerque		
<b>Empresa Investigada</b>	Landerground Perú	<b>Dirección</b>	Lima
<b>Motivo de Investigación</b>	Vejez del inventario	<b>Tipo de Prueba</b>	<b>PRE-TEST</b>
<b>Fecha Inicio</b>	Setiembre 2021	<b>Fecha Final</b>	Noviembre 2021

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>
Proceso de recuento de inventario	Análisis de muestra	Vejez del inventario	Porcentaje	$\frac{\text{Unid dañadas} + \text{obsoletas} + \text{vencidas}}{\text{unidades disponibles en inventario}}$

<b>Items</b>	<b>Fecha</b>	<b>Unid. Dañadas</b>	<b>Total de mercancía</b>	<b>Resultado de la fórmula</b>
<b>1</b>	<b>Setiembre</b>	<b>50</b>	<b>2910</b>	<b>1.72%</b>
<b>2</b>	<b>Octubre</b>	<b>61</b>	<b>2918</b>	<b>2.09%</b>
<b>3</b>	<b>Noviembre</b>	<b>140</b>	<b>8614</b>	<b>1.63%</b>

<b>INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTRO N°3</b>			
<b>APLICACIÓN DE INDICADOR N°3</b>			
<b>Investigadores</b>	Cristell Yamille Casanova Andrade Jaqueline Mercedes Oliva Alburqueque		
<b>Empresa Investigada</b>	Landerground Perú	<b>Dirección</b>	Lima
<b>Motivo de Investigación</b>	Valor económico del inventario	<b>Tipo de Prueba</b>	<b>PRE-TEST</b>
<b>Fecha Inicio</b>	Setiembre 2021	<b>Fecha Final</b>	Noviembre 2021

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>
Proceso de recuento de inventario	Actualización de stock registrado	Valor económico del inventario	Porcentaje	$\frac{\text{Costo venta del mes}}{\text{Valor inventario físico}}$

<b>Items</b>	<b>Fecha</b>	<b>Costo ventas del mes (soles)</b>	<b>Valor del inventario físico (soles)</b>	<b>Resultado de la fórmula</b>
<b>1</b>	<b>Setiembre</b>	<b>5040</b>	<b>7717</b>	<b>65%</b>
<b>2</b>	<b>Octubre</b>	<b>4333</b>	<b>7557</b>	<b>57%</b>
<b>3</b>	<b>Noviembre</b>	<b>3821</b>	<b>22100</b>	<b>17%</b>

#### Anexo 4: Resultados Post Test

<b>INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTRO N°4</b>			
<b>APLICACIÓN DE INDICADOR N°4</b>			
<b>Investigadores</b>	Cristell Yamille Casanova Andrade Jaqueline Mercedes Oliva Alburquerque		
<b>Empresa Investigada</b>	Landerground Perú	<b>Dirección</b>	Lima
<b>Motivo de Investigación</b>	Exactitud de inventarios	<b>Tipo de Prueba</b>	<b>POST-TEST</b>
<b>Fecha Inicio</b>	Diciembre 2021	<b>Fecha Final</b>	Febrero 2022

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>
Proceso de recuento de inventario	Recuento Físico	Exactitud del registro de inventario	Porcentaje	$= 1 - \frac{\sum \text{diferencias}}{\text{Stock}}$

<b>Items</b>	<b>Fecha</b>	<b>Sumatorias diferencias</b>	<b>Stock</b>	<b>Resultado de la fórmula</b>
1	Diciembre	203	3396	94%
2	Enero	179	5967	97%
3	Febrero	998	12474	92%

<b>INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTRO N°5</b>			
<b>APLICACIÓN DE INDICADOR N°5</b>			
<b>Investigadores</b>	Cristell Yamille Casanova Andrade Jaqueline Mercedes Oliva Alburqueque		
<b>Empresa Investigada</b>	Landerground Perú	<b>Dirección</b>	Lima
<b>Motivo de Investigación</b>	Vejez del inventario	<b>Tipo de Prueba</b>	<b>POST-TEST</b>
<b>Fecha Inicio</b>	Diciembre 2021	<b>Fecha Final</b>	Febrero 2021

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>
Proceso de recuento de inventario	Análisis de muestra	Vejez del inventario	Porcentaje	$\frac{\text{Unid dañadas} + \text{obsoletas} + \text{vencidas}}{\text{unidades disponibles en inventario}}$

<b>Items</b>	<b>Fecha</b>	<b>Unid. Dañadas</b>	<b>Total de mercancía</b>	<b>Resultado de la fórmula</b>
<b>1</b>	<b>Diciembre</b>	<b>4</b>	<b>3396</b>	<b>0.12%</b>
<b>2</b>	<b>Enero</b>	<b>3</b>	<b>5967</b>	<b>0.05%</b>
<b>3</b>	<b>Febrero</b>	<b>10</b>	<b>12474</b>	<b>0.08%</b>

<b>INSTRUMENTO: FICHA DE REGISTRO N°6</b>			
<b>APLICACIÓN DE INDICADOR N°6</b>			
<b>Investigadores</b>	Cristell Yamille Casanova Andrade Jaqueline Mercedes Oliva Alburquerque		
<b>Empresa Investigada</b>	Landerground Perú	<b>Dirección</b>	Lima
<b>Motivo de Investigación</b>	Valor económico del inventario	<b>Tipo de Prueba</b>	<b>POST-TEST</b>
<b>Fecha Inicio</b>	Setiembre 2021	<b>Fecha Final</b>	Noviembre 2021

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fórmula</b>
Proceso de recuento de inventario	Actualización de stock registrado	Valor económico del inventario	Porcentaje	$\frac{\text{Costo venta del mes}}{\text{Valor inventario físico}}$

<b>Ítems</b>	<b>Fecha</b>	<b>Costo ventas del mes (soles)</b>	<b>Valor del inventario físico (soles)</b>	<b>Resultado de la fórmula</b>
<b>1</b>	<b>Diciembre</b>	<b>3890</b>	<b>8850</b>	<b>44%</b>
<b>2</b>	<b>Enero</b>	<b>9131</b>	<b>15477</b>	<b>59%</b>
<b>3</b>	<b>Febrero</b>	<b>1862</b>	<b>32215</b>	<b>6%</b>

### Anexo 5: Entrevista

---

## “Aplicación de la Gestión por Procesos (BPM) y su influencia en el proceso de recuento de Inventarios en la empresa Landerground Perú”

**Variable Dependiente: Proceso de conteo de inventarios**

### PRESENTACION

---

Buenas tardes. Como parte de mi tesis “Aplicación de la Gestión por Procesos (BPM) y su influencia en el proceso de recuento de Inventarios en la empresa Landerground Perú” procederé a realizarle unas preguntas relacionadas con el proceso de recuento de inventarios. La información brindada en esta entrevista solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

### INICIO

---

**Persona entrevistada: Miluska Mendoza Toscano**

**Función: Gerente General**

**Experiencia y/o contratos (años): 4**

#### ETAPA 1: Recuento físico

Preguntas principales:

**1. ¿Cómo realizan el recuento físico de inventarios?**

El recuento físico de inventarios se realiza de manera manual, el conteo se realiza por tipo de modelo en este caso por cada modelo de polos y poleras.

**2. ¿Cuál es el principal problema al realizar el recuento?**

El registro de inventarios se realiza de forma manual, en la tienda cada vendedora maneja su inventario (es cómo un borrador), ya que luego ese registro y se ingresa en un excel el cual está almacenado en un drive.

**3. ¿Cómo calculan los errores de conteo que figuran en su registro de inventarios?**

Muchas veces por la ubicación de los modelos; al haber varios modelos no caben todos en un mismo espacio y al colocarlos en otro espacio esto hace que el conteo no sea exacto. Por ejemplo, se termina de contar un lote, y luego se ve que hay otro lote del mismo modelo en otro lugar y eso ocasiona que sea dificultoso este proceso, ya que hay retraso y definitivamente un mal conteo

#### ETAPA 2: Análisis de muestras

Preguntas principales:

**1. ¿Cómo es el procedimiento para tomar una muestra del inventario?**

Se selecciona un grupo del almacén, puede ser por modelo y se contabiliza, comparando con lo que se tiene registrado, debe coincidir al menos en un 90% de lo contrario quiere decir que no esta bien, se coge otro grupo, y cuando ya hay mucho error se procede a realizar todo otra vez, quitándonos tiempo, es un problema.

**2. ¿Se consideran las mermas en la toma de muestras del recuento de inventarios?**

Estas mermas si se contabilizan, pero en un lote aparte, básicamente para que no haya una confusión al momento de saber qué cantidad de prendas tenemos disponibles para vender,

ya que estas mermas pasan a ser liquidadas entonces tenemos un inventario de productos que van a pasar a liquidación y que se van a vender a un precio menor de lo establecido y se hace el contacto con clientes especiales que llevan ese tipo de mercadería.

**3. ¿Cuál es la importancia de tener un control de las mermas al realizar el recuento de inventarios?**

Si considero que es importante, ya que muchas veces al no tener el control de las prendas falladas con las prendas sanas éstas puedan en algún momento llegar a mezclarse, y ocasionar que el cliente en su momento pueda llevar una prenda fallada y obviamente va a regresar a hacer su reclamo, y nosotros quedamos mal cómo empresa ya que deberíamos entregar prendas 100% correctas, sanas y sin ningún detalle. Entonces evitar la mala imagen y el mal rato para el cliente, por ello es importante saber cuáles prendas son las que se van a liquidar y que prendas son las que se van a vender al precio que corresponde. Para saber cuánto dinero se tiene invertido en las prendas.

**ETAPA 3: Actualización del stock registrado**

Preguntas principales:

**1. ¿Cómo realizan el registro de sus inventarios?**

El registro de inventarios se realiza de forma manual, en la tienda cada vendedora maneja su inventario (es cómo un borrador), ya que luego ese registro y se ingresa en un excel el cual está almacenado en un drive. Pero cuando se corrobora esa información muchas veces no coincide con lo que tengo en el almacén.

**2. ¿De qué manera calculan el costo de su inventario?**

Primero se realiza la suma de total por cada modelo y ello se multiplica por costo de producción, entonces ahí se obtiene el costo total por cada modelo y al final el costo del todo el inventario en general. Calculamos el costo de ventas entre el valor del inventario total.

Eso es todo en esta ocasión, muchas gracias por sus respuestas.

## Anexo 6: Validación de Instrumento

INTERNAL



### EVALUACIÓN DE EXPERTOS\*

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: “**APLIACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS (BPM) Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE RECUESTO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA LANDERGROUND PERÚ A FINALES DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021**”. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				3	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					4
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				3	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					4
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					4
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					6	12
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		18				

Observaciones:.....

Atentamente,



Nombre: Erick Humberto Rabanal Chávez  
CIP. 143744

INTERNAL



#### EVALUACIÓN DE EXPERTOS\*

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: “**APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS (BPM) Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE RECuento DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA LANDERGROUND PERÚ A FINALES DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021**”. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				3	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				3	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				3	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					4
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					4
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					9	8
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		17				

Observaciones:.....  
.....  
.....

Atentamente,



Ing. Christian Ovalle Paulino  
CIP: 213553

INTERNAL



#### EVALUACIÓN DE EXPERTOS\*

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: “**APLIACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS (BPM) Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE RECuento DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA LANDERGROUND PERÚ A FINALES DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021**”. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				3	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					4
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				3	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					4
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					4
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					6	12
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		18				

Observaciones:.....

Atentamente,



Ing Fiorela Montoya Colque  
CIP. 163115

### Anexo 7: cronograma de actividades implementación de BPM

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DE BPM (TO BE)									
EMPRESA: LANDERGROUND				RESPONSABLES: CASANOVA CRISTELL Y OLIVA JAQUELINE					
ETAPAS DE BPM	N°	ACTIVIDADES	MESES	OCTUBRE		NOVIEMBRE			
			SEMANAS	3	4	1	2	3	4
ETAPA PLANIFICAR	1	Realización del cronograma de actividades							
	2	Contratación de consultoría externa							
	3	Realización y aprobación del PEI							
ETAPA ORGANIZAR	4	Cotización y aprobación de la capacitación							
	5	Recibir Capacitación							
	6	Aprobación de Informe de capacitación							
ETAPA EJECUTAR	7	Ejecutar el nuevo proceso de Gestión de inventarios							
ETAPA EVALUAR	10	Realización del cronograma de evaluación y encuesta							
	11	Ejecutar la evaluación por medio de encuesta online							
	12	Realización del informe de la evaluación							

### Anexo 8: Formato de reportes de producto terminado de Landerground

Productos terminados		Unidad de Medida:			Unidades			Stock Máximo Stock Mínimo		
Detalle	Talla	Entradas			Salidas			Existencias		
		Cantidad	Vr Unitario	Vr Total	Cantidad	Vr Unitario	Vr Total	Cantidad	Vr Unitario	Vr Total
Polo con logo rectangular	S									
	M									
	L									
Polo Basic Lander	S									
	M									
	L									
Polo con logo circular	S									
	M									
	L									
Polo Van Gohg	S									
	M									
	L									
Polera LDG color entero vino	S									
	M									
	L									
Polera LDG color entero plomo	S									
	M									
	L									
Polera LDG color entero plomo	S									
	M									
	L									
Polera LDG color entero amarillo pastel	S									
	M									
	L									
Polera LDG color entero cestel pastel	S									
	M									
	L									
Polera LDG color entero palo rosa	S									
	M									
	L									

Inventario de Productos terminados		REPORTE DE PRENDAS DAÑADAS											
		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ENERO		FEBRERO	
Detalle	Talla	Cantidad	unids. Dañadas	Cantidad	unids. Dañadas	Cantidad	unids. Dañadas	Cantidad	unids. Dañadas	Cantidad	unids. Dañadas	Cantidad	unids. Dañadas
Polo con logo rectangular	S												
	M												
	L												
Polo Basic Lander	S												
	M												
	L												
Polo con logo circular	S												
	M												
	L												
Polo Van Gohg	S												
	M												
	L												
Polera LDG color entero vino	S												
	M												
	L												
Polera LDG color entero plomo	S												
	M												
	L												
Polera LDG color entero plomo	S												
	M												
	L												
Polera LDG color entero amarillo pastel	S												
	M												
	L												
Polera LDG color entero cestel pastel	S												
	M												
	L												
Polera LDG color entero palo rosa	S												
	M												
	L												