
**Estandarización de los Procesos de Exportación para la Reducción de
Tiempos de Entrega, vía Marítima, de los Productos de la Fábrica
Puertas 507, Panamá 2022-2023**

**Standardization of Export Processes for the Reduction of Delivery Times,
via Sea, of the Products of the Puertas 507 Factory, Panama 2022-2023.**

Mari Carmen González Águila
Universidad de Panamá, Facultad de Ingeniería, Panamá
mari.gonzalez@up.ac.pa
<https://orcid.org/0000-0002-8070-9743>

Algis Vianor Bultrón Batista
Universidad de Panamá, Facultad de Ingeniería, Panamá
Algis.bultron@up.ac.pa
<https://orcid.org/0000-0002-1215-220X>

Angelica Ines Francis Días
Universidad de Panamá, Facultad de Educación, Panamá
Angy_fd31@hotmail.com
<https://orcid.org/0009-0001-6989-7843>

Gilberto Azael González Águila
Universidad de Panamá, Facultad de Derecho, Panamá
gilberto.gonzalez@up.ac.pa
<https://orcid.org/0000-0003-4995-5476>

Recibido: 9/2/2026 Aceptado: 10/5/2026

DOI <https://doi.org/10.48204/reicit.v6n1.10117>

RESUMEN

Estandarización de los procesos exportación para la reducción de tiempos de entrega, vía marítima, de los productos de la fábrica puertas 507, panamá 2022-2023. El objetivo de la

investigación es estandarizar los procesos de exportación para la reducción de los tiempos de entrega, vía marítima envío marítimo de los productos de la fábrica puertas 507. El proceso de estandarización garantiza la reducción de tiempos y uniformidad en la producción de bienes o servicios mediante la creación y aplicación de normas y estándares en distintas áreas. Los directivos de esta empresa buscan establecer métodos y criterios comunes que deben seguirse para lograr un resultado final consistente y de alta calidad. Las exportaciones de Puertas 507 representan un 60% de los ingresos anuales por lo que es uno de los procesos que se busca optimizar. Actualmente Puertas 507 no cuenta con estandarización de procesos en ninguna área, la metodología que se utilizó en esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, transversal, prospectivo y experimental con un nivel explicativo. Dentro de los resultados obtenidos se lograron identificar 11 actividades del proceso de exportación las cuales fueron mapeadas en el software Bisagi Modeler y fue creado el indicador de desempeño del proceso el cual mide el tiempo de entrega de los pedidos. Una vez estandarizado el proceso se logró disminuir en un 26% los tiempos de entregas a los clientes, desde el momento en que se recibe la orden de compra hasta que se finaliza la entrega, esto fue medido mediante el instrumento de un cuestionario y la técnica de encuesta. Pudo concluir que mediante la estandarización de proceso y la creación de los KPIs se logró reducir los tiempos en los procesos de exportación de la fábrica Puertas 507, la investigación ayudó a la gerencia a tomar decisiones que aportaron en la reducción de los tiempos y ampliar los clientes internacionales acorde a la capacidad de la fábrica.

PALABRAS CLAVE: Estandarización, procesos, optimización, exportación, fletes marítimos.

ABSTRAC

Standardization of export processes to reduce delivery times, by sea, of the products of the factory doors 507, Panama 2022-2023. The objective of the investigation is to standardize the export processes to reduce delivery times, sea shipment of products from the factory doors 507. The standardization process guarantees the reduction of times and uniformity in the production of goods or services through the creation and application of norms and standards in different areas. The managers of this company seek to establish common methods and criteria that must be followed to achieve a consistent and high-quality final result. The exports of 507 Doors represent 60% of the annual income, which is why it is one of the processes that is sought to be optimized. Currently Puertas 507 does not have process standardization in any area, the methodology used in this research has a quantitative, cross-sectional, prospective and experimental approach with an explanatory level. Within the results obtained through the instrument of a questionnaire and the survey technique, 11 activities of the export process were identified, which were mapped in the Bisagi Modeler software and the process performance indicator was created, which measures the delivery time. of the orders. Once the process was standardized, delivery times to customers were reduced by 26%, from the

moment the purchase order is received until the delivery is completed. It was able to conclude that through the standardization of the process and the creation of the KPIs it was possible to reduce the times in the export processes of the Puertas 507 factory, the investigation helped the management to make decisions that contributed to the reduction of times and to expand the international clients according to the capacity of the factory.

KEYWORDS: Standardization, processes, optimization, export, ocean freight.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda el tema “Estandarización de los procesos de exportación de la fábrica Puertas 507”, dado que las exportaciones representan cerca del 60 % de las ventas anuales de la empresa. Los procedimientos actuales se mantienen sin cambios significativos desde su fundación, y el crecimiento acelerado de la producción ha generado retrasos en los tiempos de entrega marítima, lo que justifica la necesidad de estandarizar sus procesos clave.

La estandarización constituye una herramienta esencial para documentar las actividades, recursos y equipos involucrados en el trabajo, lo que favorece la mejora continua y proporciona ventajas competitivas (Chávez, 2018). En este sentido, la planificación y la estandarización están directamente relacionadas, ya que ambas impulsan la eficiencia operativa.

Zurita (2014) sostiene que la estandarización o normalización busca tres objetivos fundamentales:

- Simplificación, reduciendo modelos o variantes innecesarias.
- Unificación, que permite la intercambiabilidad a nivel internacional.
- Especificación, con el fin de evitar errores mediante un lenguaje claro y preciso.

Asimismo, la exportación se define como la salida legal de bienes para su consumo en el exterior bajo la normativa vigente que regula los procesos aduaneros y los controles de riesgo (SUNAT, 2018, citado en Chávez Mayta, 2019).

La empresa Puertas 507 fue fundada en 2016 por Javier Francisco Seisdedos y Carlos Canoa, quienes identificaron una oportunidad en el mercado nacional e internacional, aprovechando la posición geográfica estratégica de Panamá y sus tratados de libre comercio. Inicialmente, contaban con 25 empleados y cinco máquinas de capacidad media; actualmente, la fábrica dispone de más de 75 trabajadores y 20 equipos de alta tecnología.

El propósito del estudio es apoyar a Puertas 507 en la estandarización de sus procesos de exportación mediante la creación de indicadores de desempeño (KPI) que evalúen los tiempos desde la orden de compra hasta la entrega del pedido. Se empleó un muestreo no

probabilístico por conveniencia, seleccionando 16 clientes internacionales y analizando los datos con Microsoft Excel.

La investigación también buscó evaluar la satisfacción del cliente considerando todo el ciclo logístico, desde la recepción del pedido hasta la confirmación de entrega. Las actividades del proceso fueron mapeadas en Bizagi Modeler, una herramienta que facilita la automatización y optimización de flujos de trabajo mediante un entorno de programación de bajo código (low code) (Bizagi, s. f.).

MÉTODO Y MATERIALES

Tipo y diseño de la investigación

El diseño metodológico adoptado tuvo un enfoque cuantitativo, transversal, prospectivo y experimental, con nivel explicativo. Los datos fueron obtenidos de fuentes primarias y secundarias, permitiendo analizar la relación entre la estandarización y la reducción de tiempos de entrega. El enfoque transversal se debe a que los datos se recopilaban en un solo periodo; el carácter prospectivo responde al análisis de los efectos futuros de las variables; y el componente experimental se fundamenta en la aplicación de mejoras controladas en los procesos existentes.

Población

Puertas 507 al ser una empresa pequeña, se ha tomado en consideración todo el personal administrativo y los encargados de producción y operarios. Esta población servirá para realizar todas las entrevistas escritas, adicional se tomó en consideración como parte de la población a los dueños.

Tabla 1

Población de estudio

Cantidad	Tipo de personal
10	Personal administrativo
57	Personal operativo
5	Propietarios

Nota: La población en estudio tomo en cuenta todo el personal que labora en Puertas 507. Tomado de

Muestra

Muestreo probabilístico aleatorio simple.

$$n = \frac{N * Z^2 * S^2}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * S^2}$$

Tamaño de la población (N) = 72 personas

Intervalo de confianza (z) = 95%

Error muestral (e) = 0.05

Probabilidad de éxito (p) = 50%

Probabilidad de fracaso (q) = 50%

Tamaño de la muestra (n): 61 personas

Tabla 2

Muestra del estudio

Cantidad	Tipo de personal
10	Personal administrativo
46	Personal operativo
5	Propietarios

Nota: Para la muestra de 61 personas se optó por disminuir en el personal operativo que es el menos implicado en el proceso de exportación. Tomado de *Elaboración propia*

TÉCNICA

El método utilizado es el muestreo por conveniencia. Para su realización se utilizó una guía que fue dirigida al personal que trabajan en los distintos departamentos que estén relacionados con el tema de estudio. A través de este cuestionario de preguntas se busca obtener información necesaria para la identificación de las actividades que abarca el proceso de exportación vía marítima de la fábrica.

Instrumento

La cedula del instrumento a utilizar es la siguiente:

1. ¿En qué departamento trabaja usted?
2. ¿Considera usted que su departamento está vinculado directamente en el proceso de exportación?
3. Si su respuesta anterior fue si, ¿Cuáles actividades desempeña que estén relacionadas al proceso de exportación?
4. ¿Qué tiempo, en días, demora esa actividad en finalizar?
5. ¿Que considera usted que se debe mejorar para reducir los tiempos de entrega?
6. ¿Cree usted que se debe adicionar un departamento, actividad o personal dentro del proceso de exportación?

Estas son las preguntas realizadas al personal, los ítems 1, 3, 4, 5 y 6 son preguntas con respuesta corta abierta y el ítem 2 es una pregunta cerrada.

Diagnóstico de la empresa

Situación actual del proceso de exportación

Puertas 507 produce alrededor de 10 distintos productos terminados para el mercado internacional, sin embargo, todos llevan el mismo proceso de exportación a los diferentes clientes, este se realiza a través de procesos que abarca desde la recepción de una orden de compra por parte del cliente hasta el despacho final a sus bodegas.

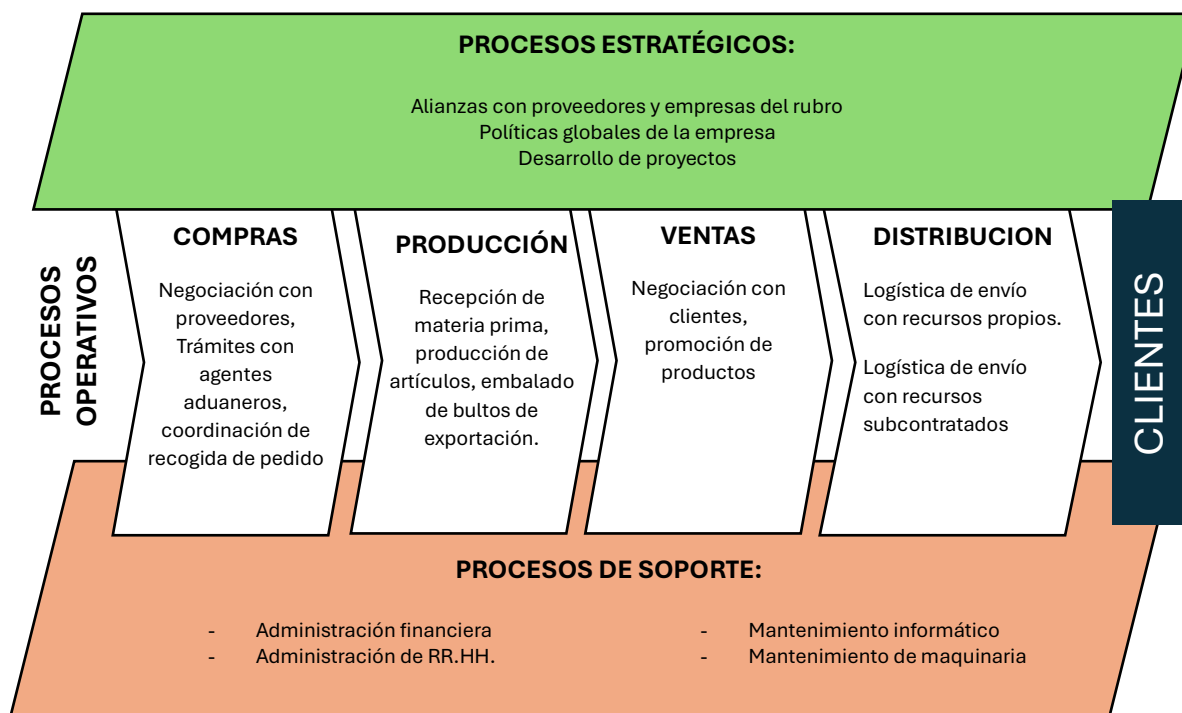
La empresa ejecuta sus procesos siguiendo patrones establecidos desde sus inicios, realizando mejoras empíricas según la conveniencia, entre las mismas se encuentran: desde tercerizar los procesos de Booking de contenedores, la importación de materia prima, la creación de departamentos administrativos y la compra de maquinaria de última generación.

Gestión de procesos

La fábrica ejecuta sus actividades de exportación en función a sus áreas principales: ventas, compras, producción y distribución. Puertas 507 es una empresa en crecimiento por lo que hay diversas actividades compartidas pero cada área mantiene definido sus procesos.

Figura 1

Proceso estratégico, operativo y de soporte de Puertas 507



Nota: La investigación fue realizada en los procesos operativos de Puertas 507.

Actividades actuales del proceso de exportación son los siguientes.

- ✓ Recepción de orden de compra.
- ✓ Confirmación al cliente y envío de proforma actualizada.
- ✓ Recepción de la proforma aprobada.
- ✓ Elaboración de orden de producción.
- ✓ Producción de la OC según especificaciones establecidas.
- ✓ Elaboración de factura comercial.
- ✓ Elaboración de lista de empaque.
- ✓ Realización de booking de la carga.
- ✓ Coordinación con empresa externa encargada de la documentación necesaria para el proceso de exportación, trámites aduaneros.
- ✓ Rectificación del pedido listo y Carga en el contenedor o furgón.
- ✓ Confirmación por parte del cliente de recibido.

Tabla 3

Descripción de las actividades del proceso de exportación antes de la estandarización de actividades.

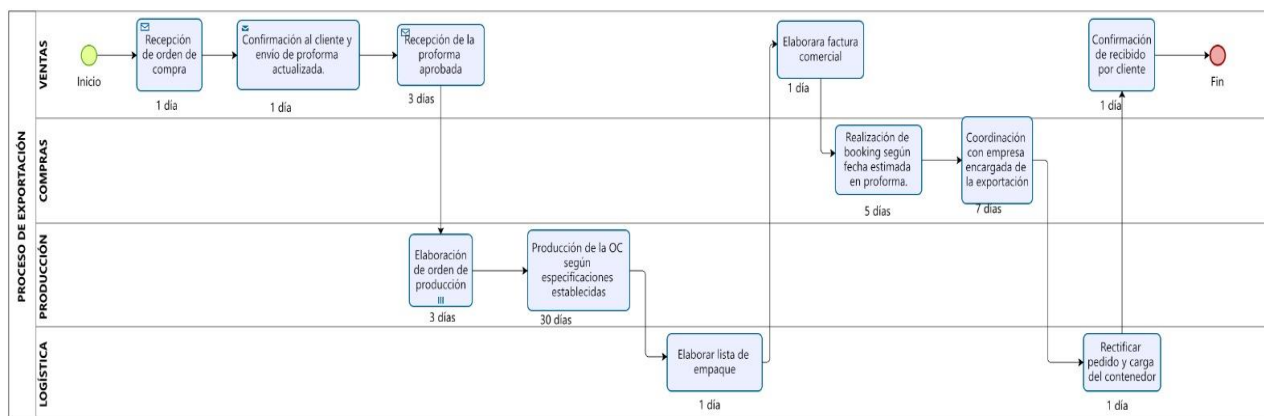
Actividad	Departamento a cargo	Descripción de actividad	Tiempo estipulado de actividad (días)
Recepción de orden de compra.	Ventas	Se recibe la orden de compra del cliente y se procede a registrar en el sistema el cual cruzara con el inventario actual para disponibilidad de materia prima.	1 día
Confirmación al cliente y envío de proforma actualizada.	Ventas	Se procede a confirmar al cliente la disponibilidad del producto por si hay algún cambio previsto y posteriormente se genera una proforma actualizada la cual se envía al cliente para su aprobación.	1 día
Recepción de la proforma aprobada.	Ventas	Se recibe la proforma aprobada por el cliente junto con el anticipo del 60% del monto total y se notifica a producción y a compras.	3 días
Elaboración de orden de producción	Producción y logística	Una vez se tiene esclarecida la fecha probable de salida y las especificaciones del pedido se genera una orden de producción la cual es repartida a las distintas áreas del proceso productivo y se adiciona al cronograma de producción.	3 días
Producción de la OC según especificaciones establecidas	Producción	Se fabrica el pedido en su totalidad y se embala según los estándares de calidad estipulados.	30 días
Elaboración de lista de empaque	Producción	Ventas da la orden de proceder a generar la lista de empaque.	1 días
Elaboración de factura comercial	Ventas	Una vez finalizada la producción se coordina con el cliente para cancelación del monto pendiente y se procede a generar	1 días

		la factura comercial para iniciar los trámites de exportación.	
Realización de booking según fecha estimada en proforma.	Compras	Una vez finalizada la producción se procede a coordinar el booking para el envío de la mercancía y así establecer la fecha más probable de carga, se le hace notificación al encargado de logística y producción.	5 días
Coordinación con empresa externa encargada de la documentación necesaria para el proceso de exportación, trámites aduaneros	Logística y compras	Una vez se tiene la fecha de posicionamiento de la unidad a cargar, se coordina con el personal de aduanas para que tramiten los permisos correspondientes para la carga.	7 días
Rectificación del pedido listo y Carga en el contenedor o furgón	Logística	Llegada la fecha de posicionamiento de la unidad vacía se rectifica todo el pedido y posteriormente se carga la mercancía, se le coloca el sello de aduanas y se le informa al cliente que su carga ya salió de fábrica.	1 día
Confirmación por parte del cliente de recibido	Ventas	Pasado el tiempo de transito de la mercancía, el personal de ventas se comunica con el cliente final para recibir detalles del recibido de su mercancía y así poder llenar una encuesta de satisfacción.	1 día

Nota: El tiempo total del proceso de exportación sin la estandarización es de 54 días calendario, sin contabilizar el tiempo de tránsito el cual varía dependiendo del cliente y destino.

Figura 2

Diagrama del proceso de exportación de Puertas 507



Nota: Diagrama elaborado en Bizagi Modeler para modelar el proceso actual de exportación de Puertas 507. Tomado de *Elaboración Propia*

RESULTADOS

Actividades estandarizadas del proceso de exportación son los siguientes.

1. Recepción de orden de compra.
2. Confirmación al cliente y envío de proforma actualizada.
3. Recepción de la proforma aprobada.
4. Realización de booking de la carga según fecha estimada en proforma.
5. Elaboración de orden de producción.
6. Elaboración de lista de empaque.
7. Producción de la OC según especificaciones establecidas.
8. Elaboración de factura comercial.
9. Coordinación con empresa externa encargada de la documentación necesaria para el proceso de exportación, trámites aduaneros.
10. Rectificación del pedido listo y Carga en el contenedor o furgón.
11. Confirmación por parte del cliente de recibido.

Tabla 4

Descripción de las actividades del proceso de exportación después de la estandarización de actividades.

Actividad	Departamento a cargo	Descripción de actividad	Tiempo estipulado de actividad (días)
Recepción de orden de compra.	Ventas	Se recibe la orden de compra del cliente y se procede a registrar en el sistema el cual cruzara con el inventario actual para disponibilidad de materia prima.	1 día
Confirmación al cliente y envío de proforma actualizada.	Ventas	Se procede a confirmar al cliente la disponibilidad del producto por si hay algún cambio previsto y posteriormente se genera una proforma actualizada la cual se envía al cliente para su aprobación.	1 día
Recepción de la proforma aprobada.	Ventas	Se recibe la proforma aprobada por el cliente junto con el anticipo del 60% del monto total y se notifica a producción y a compras.	3 días
Realización de booking según fecha estimada en proforma.	Compras	se procede a coordinar el booking para el envío de la mercancía y así establecer la fecha más probable de carga, se le hace notificación al encargado de logística y producción.	5 días
Elaboración de orden de producción	Producción	Una vez se tiene esclarecida las especificaciones del pedido se genera una orden de producción la cual es repartida a las distintas áreas del proceso productivo y se adiciona al cronograma de producción.	3 días
Elaboración de lista de empaque	Logística	Se generar la lista de empaque.	1 día

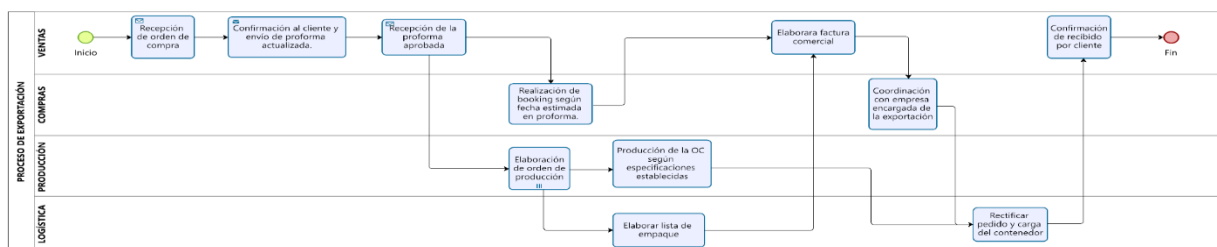
Producción de la OC según especificaciones establecidas	Producción	Se fabrica el pedido en su totalidad y se embala según los estándares de calidad estipulados.	30 días
Elaboración de factura comercial	Ventas	Se coordina con el cliente 10 días antes de que finalice producción para cancelación del monto pendiente y se procede a generar la factura comercial para iniciar los trámites de exportación.	1 día
Coordinación con empresa externa encargada de la documentación necesaria para el proceso de exportación, trámites aduaneros	compras	Se coordina con el personal de aduanas para que tramiten los permisos correspondientes para la carga.	7 días
Rectificación del pedido listo y Carga en el contenedor o furgón	Logística	Llegada la fecha de posicionamiento de la unidad vacía se rectifica todo el pedido y posteriormente se carga la mercancía, se le coloca el sello de aduanas y se le informa al cliente que su carga ya salió de fábrica.	1 día
Confirmación por parte del cliente de recibido	Ventas	Pasado el tiempo de tránsito de la mercancía, el personal de ventas se comunica con el cliente final para recibir detalles del recibido de su mercancía y así poder llenar una encuesta de satisfacción.	1 día

Nota: Una vez estandarizado las actividades del proceso de exportación se redujo un 26% del tiempo. Tomado de *Elaboración propia*

El tiempo total del proceso de exportación ya estandarizado disminuyó en un 26% y ahora el proceso se realiza en 40 días calendario, sin contabilizar el tiempo de tránsito el cual varía dependiendo del cliente y destino. Nota: Esta actividad es de suma importancia ya que es el momento en el que se mide la satisfacción del cliente con la carga enviada. Modelado en bizagi: Luego del levantamiento de información se propone inicialmente identificar los procesos necesarios para la exportación de productos desde la fábrica el cual serán modelados con los estándares BPMN para posteriormente implementarlo en la herramienta Bizagi Modeler, es una herramienta de modelado de procesos empresariales que permite a los usuarios diseñar, documentar y optimizar flujos de trabajo y procesos. Una de las características destacadas de Bizagi Modeler es la posibilidad de simular y analizar los procesos creados.

Figura 3

Modelado del proceso optimizado



Nota: Una vez optimizado el proceso se redujo el tiempo en un 20%.

Indicador de desempeño del proceso de exportación de Puertas Los tres indicadores de desempeño que se proponen para el proceso de exportación de Puertas 507 tendrán como objetivo medir la eficiencia para así contratar los resultados logrados con los objetivos previstos mensualmente. Tiempo de entrega del pedido: Evalúa el período que requiere Puertas 507 para despachar un pedido en la fecha requerida desde le momento de la orden de compra hasta la entrega del material o producto al cliente. $\text{Tiempo de entrega del pedido} = \text{Fecha de entrega del producto o material} - \text{Fecha de orden de compra}$ La media del tiempo de entrega de los pedidos es 54 días antes de la optimización del proceso. Entregas fuera de plazo: Indica la cantidad de entregas de productos o materiales que no se llevaron a cabo en el tiempo establecido. Se proyecta que las entregas fuera de plazo sean inferiores al 5% mensualmente. Presentación de la Situación actual

Tabla 5

Tiempo de entrega del pedido de las exportaciones realizadas en noviembre 2022

N	Fecha de entrega a cliente	Fecha de orden de compra	Tiempo de entrega del pedido
1	02-nov-22	05-sep-22	58.00
2	07-nov-22	13-sep-22	55.00
3	15-nov-22	15-sep-22	61.00
4	01-nov-22	22-sep-22	40.00
5	18-nov-22	26-sep-22	53.00
6	26-nov-22	28-sep-22	59.00

Nota: De acuerdo con los datos obtenidos de las exportaciones realizadas en noviembre del 2022 podemos observar que el 66% de las entregas de exportaciones se realizaron fuera de plazo. Tomado de *Elaboración propia*

Tabla 6

Estadística descriptiva de las exportaciones realizadas en noviembre 2022

<i>Estadística descriptiva</i>	
Media	54.33333333
Error típico	3.094798504
Mediana	56.5
Desviación estándar	7.580677191
Varianza de la muestra	57.46666667
Curtosis	3.254787065
Coefficiente de asimetría	-1.721313752
Rango	21
Mínimo	40
Máximo	61
Suma	326
Cuenta	6
Nivel de confianza (95.0%)	7.955432818

Nota: La media del tiempo de exportaciones es de 54 días, el tiempo máximo son 61 días y el mínimo 40 días.

De acuerdo con los datos obtenidos de las exportaciones realizadas en noviembre del 2022 podemos observar que el 66% de las entregas de exportaciones se realizaron fuera de plazo y estaban por encima de la media del tiempo de entrega, lo que indica que no cumplían con los indicadores de desempeño propuestos.

Optimización del proceso de exportaciones

Tabla 6

Tiempo de entrega del pedido de las exportaciones realizadas en junio 2023

N	Fecha de entrega a cliente	Fecha de orden de compra	Tiempo de entrega del pedido
1	28-jul-23	04-jun-23	54.00
2	16-jul-23	06-jun-23	40.00
3	25-jul-23	16-jun-23	39.00
4	28-jul-23	20-jun-23	38.00
5	30-jul-23	22-jun-23	38.00
6	01-ago-23	26-jun-23	36.00
7	13-ago-23	30-jun-23	44.00
8	19-ago-23	30-jun-23	50.00

Nota: Todas las exportaciones realizadas después de la estandarización cumplieron con la métrica de evaluación. Tomado de *Elaboración propia*

Tabla 7

Estadística descriptiva de las exportaciones realizadas en junio 2023

<i>Estadística descriptiva</i>	
Media	42.375
Error típico	2.28299224
Mediana	39.5
Moda	38
Desviación estándar	6.45727718
Varianza de la muestra	41.6964286
Curtosis	-0.12840644
Coeficiente de asimetría	1.08961937
Rango	18
Mínimo	36
Máximo	54
Suma	339
Cuenta	8
Nivel de confianza (95.0%)	5.39841882

Nota: La media del tiempo de exportaciones es de 42 días, el tiempo máximo son 54 días y el mínimo 36 días.

Después de realizada la optimización de las actividades los indicadores de desempeño se cumplen al 100%, obteniendo así los tiempos de entrega de pedido con una media de 54 días y las entregas fuera del plazo por debajo del 5%.

CONCLUSIONES

- Se pudo identificar, a través de la entrevista al personal de la fábrica, las 11 actividades que están involucradas para el proceso de exportación vía marítima de la fábrica Puertas 507.
- La metodología planteada permitió determinar las variables de estudio y recolectar los datos necesarios para poder estandarizar las actividades del proceso de exportación de la empresa Puertas 507.
- Se crearon indicadores de desempeño funcionales que miden el tiempo estimado de entrega al cliente, ya que es importante monitorear y evaluar regularmente la efectividad para identificar oportunidades de mejora continua.
- La estandarización del proceso de exportación ha tenido un impacto positivo en la satisfacción del cliente al garantizar la entrega consistente de productos o servicios de calidad en el tiempo acordado, esto se ve reflejado en la encuesta que se le suministra al cliente una vez confirma el recibido de su mercancía.
- La estandarización del proceso de exportación permite reducir errores y variaciones, lo que resulta en una mayor consistencia y confiabilidad en los resultados, a su vez ayuda a tener la documentación clara y detallada lo que facilita la capacitación del personal y la transferencia de conocimientos proporcionando una base sólida para la mejora continua y la innovación en la organización.
- Se puede concluir que el diseño de la propuesta de estandarización de proceso que se realizó permitió establecer un modelo funcional, que redujo el tiempo de entrega desde la llegada de la orden de compra hasta la salida de la mercancía de fábrica en un 26% , esto se logró reorganizando el orden de las actividades.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Arango, M. (2017). Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*.
- Armijos, Y. (2017). El rol de las exportaciones en el crecimiento: una comparación entre países primario-exportadores y manufacturero-exportadores. *Revista Economica*.
- ASTURIAS CORPORACIÓN UNIVERSITARIA. (2022). *El Tiempo en los procesos*. Red Summa.
- Batista, D. (2022). A GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN EN AMBIENTES DE INGENIERÍA Y FABRICACIÓN BAJO PEDIDO; UN ENFOQUE DE EMPRESA VIRTUAL. *I+D*.
- Bizagi . (s.f.). *Bizagi*. Obtenido de <https://www.bizagi.com/es/plataforma>

- CHAVEZ MAYTA, R. W. (2019). "*COSTOS LOGÍSTICOS Y EXPORTACIÓN DE MAÍZ VÍA MARÍTIMA 2008-2016*" [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Perú. Obtenido de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/3535/UNFV_CHAVEZ_MAYTA_ROBERT_WILLIE_MAESTRIA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CHAVEZ, R. (2019). "COSTOS LOGÍSTICOS Y EXPORTACIÓN DE MAÍZ VÍA MARÍTIMA. *TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES*. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú.
- Chavez, Z. A. (2018). *Estandarización de procesos y su impacto en la productividad de la empresa negociaciones Minera Chávez S. A. C, año 2017*[tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/14117>
- Dirección de Análisis Económico y Social del MEF . (2017). *Sector de la construcción en Panamá* .
- Gallo, J. (2013). Propuesta de un modelo de Estandarización de procesos productivos a una asociación de Mypes del sector calzado en LIMA. *Tesis INGENIERO INDUSTRIAL*. UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS, Lima, Perú.
- GUÍA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO. (2009). *GUÍA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO*. Obtenido de <https://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/188937685rad43065.pdf>
- Herrán, C. (2008). *Importancia de la optimización de procesos*.
- Iniguez, S. (2011). *Automatización*.
- Izar, J. (2016). Variabilidad de la demanda del tiempo de entrega, existencias de seguridad y costo del inventario. *Contaduría y administración*.
- JARRIN, M. R. (2017). "*ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS PARA EL MEJOR FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA FOTO ESTUDIO PROAÑO*." Ambato – Ecuador.
- Jimenez, M. (2017). REDUCCIÓN DE TIEMPO DE ENTREGA EN EL PROCESO PRODUCTIVO DE UNA METALMECANICA. *Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial y Comercial*. Universidad San Ignacio De Loyola, Lima, Perú.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 181-209.
- Microsoft. (2022). Obtenido de <https://www.microsoft.com/es-es/microsoft-365/excel>
- Ministerio de Comercio e Industria. (2006). *Manual para exportar N°2. Panamá: Programa exporta "nosotros te ayudamos"*. Panamá, Ciudad de Panamá.

- MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS. (2022). *Resumen Estadístico del Desempeño de las Exportaciones de Bienes de Panamá a Junio de 2022*. Panamá.
- Núñez, J. J. (2019). *La Capacidad Productiva*. Obtenido de <https://www.studocu.com/es/document/universidad-rey-juan-carlos/macroeconomia/tema-4-la-capacidad-productiva/12971505>
- Órgano Ejecutivo, Republica de Panamá. (2008, 13 de febrero). *Decreto Ley No. 1 de 2008*. Panamá, Ciudad de Panamá: Gaceta Oficial. Obtenido de <https://www.ana.gob.pa>
- Otzen, T. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología* , 227-232.
- Puertas 507. (2022). *Puertas 507*. Obtenido de <https://puertaspanama.com/>
- Seisdodos, F. (2022). Entrevistas a Propietarios de Puertas 507. (A. Bultron, Entrevistador)
- Stubbs, E. A. (2004). Indicadores de desempeño: naturaleza, utilidad y construcción. *Ciencias de la información* .
- Universidad de Panamá. (20 de 4 de 2022). *Universidad de Panamá*. Obtenido de Universidad de Panamá: <https://www.up.ac.pa/historia>
- Zurita, M. M. (2014). *“ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE LA EMPRESA TEXTILES”* . UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, AMBATO - Ecuador. Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7345/1/Tesis_t884id.pdf