



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Propuesta de mejora del proceso de despacho en una empresa comercializadora
de sal de la Provincia Constitucional del Callao 2024”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Delgado Casso, Francesca María del Carmen – Administración y Dirección de Negocios
Ponce Bellido, Giuliana Cristina - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR:

Quijano Aranibar, Iván Ernesto

LIMA – PERÚ

2024

Asesor y miembros del jurado

Asesor(a)

Quijano Aranibar, Iván Ernesto

Miembros del jurado

Cano Silva, Jhon Robert

Huertas Valladares, Eduardo José

Saco Vertiz Osterloh, Sandra Elizabeth

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Francesca Delgado Casso identificada con DNI N°46434621 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr Iván Ernesto Quijano Aranibar, identificado con DNI N° 45144294, y cuyo código ORCID es 0000-0003-2264-1186.

Yo, Giuliana Cristina Ponce Bellido identificada con DNI N° 45852264 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr Iván Ernesto Quijano Aranibar, identificado con DNI N° 45144294, y cuyo código ORCID es 0000-0003-2264-1186.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado “Propuesta de mejora del proceso de despacho en una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao 2024”
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 22 % de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 18, Diciembre, 2024

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Francesca María del Carmen	Delgado Casso	46434621		
Giuliana Cristina	Ponce Bellido	45852264		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Iván Ernesto	Quijano Araníbar	45144294		

Índice Temático

Contenido

Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
I. INFORMACIÓN GENERAL.....	16
1.1. Título del Proyecto	16
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	16
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	16
1.4. Alcance de la solución	17
II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1. Planteamiento del problema	18
2.1.1. Problemas de Investigación	20
2.1.1.1. Problema general	20
2.1.1.2. Problemas específicos	20
2.2. Justificación	20
2.2.1. Justificación teórica	20
2.2.2. Justificación metodológica.....	21
2.2.3. Justificación práctica	21
2.3. Marco Referencial.....	22
2.3.1. Antecedentes de la investigación	22
2.3.1.1 Antecedentes nacionales	22
2.3.1.2 Antecedentes internacionales	23
2.3.2. Marco Teórico.....	25

2.3.2.1. Proceso de Despacho	25
2.3.2.1.1. Definición de Proceso	25
2.3.2.1.2. Definición de Despacho	26
2.3.2.1.3. Definición de Proceso de Despacho	27
2.3.2.1.4. Proceso de Distribución	28
2.3.2.1.5. Proceso de Recolección de Pedidos	29
2.3.2.1.6. Verificación de inventario:	30
2.3.2.1.7. Programación de despacho	31
2.3.2.1.8. Organización del producto	32
2.3.2.1.9 Transporte del producto	34
2.3.3. Glosario de términos	35
2.4. Resumen ejecutivo	36
2.5. Características técnicas o atributos del proyecto	37
2.6. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas	37
2.7. Objetivo general y específicos: propósito del proyecto	38
2.7.1. Objetivo general	38
2.7.2. Objetivos específicos	38
2.8. Componente del proyecto	39
2.9. Resultados generales: componente del proyecto	40
2.10. Plan de actividades del proyecto	41
2.11. Metodología del proyecto	42
2.11.1. Hipótesis de investigación	42
2.11.1.1. Hipótesis general	42
2.11.1.2. Hipótesis específicas	42

2.11.2	<i>Operacionalización de variables</i>	42
2.11.3.	<i>Enfoque de Investigación</i>	42
2.11.4.	<i>Tipo de Investigación</i>	42
2.11.5.	<i>Diseño de investigación</i>	43
2.11.6.	<i>Nivel de investigación</i>	43
2.11.7.	<i>Población</i>	43
2.11.8.	<i>Muestreo y muestra</i>	43
2.11.9	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	44
2.11.9.1	<i>Técnica de recolección de datos</i>	44
2.11.9.2.	<i>Instrumento de recolección de datos</i>	45
2.11.10.	<i>Validez y confiabilidad</i>	45
2.11.10.1.	<i>Validez de la investigación</i>	45
2.11.10.2.	<i>Confiabilidad de la investigación</i>	46
III.	<i>Estimación del costo del proyecto</i>	48
3.1.	<i>Estimación de los costos necesarios para la implementación</i>	48
IV.	<i>Resultado de investigación</i>	50
4.1.	<i>Análisis de datos cuantitativos</i>	50
V.	<i>Sustento del Mercado</i>	70
5.1.	<i>Alcance esperado del mercado</i>	70
5.2.	<i>Descripción del mercado objetivo real o potencial</i>	70
5.3.	<i>Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio</i>	71
5.3.1.	<i>Diagnóstico situacional</i>	72
5.3.2.	<i>Propuesta de valor</i>	73

5.3.4. Canales de distribución	74
5.3.5. Estrategia de penetración en el mercado	75
5.3.6. Actividades productivas propias y externas.....	76
5.3.7. Alianzas.....	76
VI. Conclusiones y recomendaciones	78
6.1. Conclusiones	78
6.1.1. Conclusiones generales	78
6.1.2. Conclusiones específicas	78
Conclusión Específica 1:.....	78
6.2. Recomendaciones	80
6.2.1. Recomendaciones generales	80
6.2.2. Recomendaciones específicas	80
Recomendación Específica 1:.....	80
VII. Referencias Bibliográficas	82
VIII. ANEXOS.....	86
8.1. Informe Turnitin.....	86
8.2. Otros que se consideren pertinentes	87
8.3. Matriz de consistencia.....	88
8.4 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	89
8.5. Instrumentos de recolección de datos.....	90
8.6. Validación de expertos.....	93

Índice de Tablas

Tabla 1	Atributos de un proceso	37
Tabla 2	Características de la propuesta de mejora	37
Tabla 3	Trabajadores a encuestar	44
Tabla 4	Niveles y valores de validez	46
Tabla 5	Valores del coeficiente de correlación de Pearson	47
Tabla 6	Estimación de costos necesarios para el desarrollo de la investigación	48
Tabla 7	Estimación de costos necesarios para la implementación del proyecto	48
Tabla 8	FODA	50
Tabla 9	Reportes de Despacho	51
Tabla 10	Cumplimiento de Reportes	52
Tabla 11	Importancia de Reportes	53
Tabla 12	Diagnóstico Situacional	54
Tabla 13	Capacitaciones	55
Tabla 14	Desempeño Laboral	56
Tabla 15	Desarrollo de Personal	57
Tabla 16	Proceso de Despacho Primera Etapa	58
Tabla 17	Software	59
Tabla 18	Manuales	60
Tabla 19	Fuerza Laboral	61
Tabla 20	Compromiso Laboral	62
Tabla 21	Proceso de Despacho Segunda Etapa	63
Tabla 22	Proceso de Contratación	64
Tabla 23	Liderazgo	65
Tabla 24	Maquinaria	66
Tabla 25	Costo-Beneficio de la Propuesta	67
Tabla 26	Proceso de Despacho	68

Tabla 27	Contexto de mercado	70
Tabla 28	Clientes potenciales	71
Tabla 29	FODA	72

Índice de Figuras

Figura 1	FODA	50
Figura 2	Reportes de Despacho	51
Figura 3	Cumplimiento de Reportes	52
Figura 4	Importancia de Reportes	53
Figura 5	Diagnóstico Situacional	54
Figura 6	Capacitaciones	55
Figura 7	Desempeño Laboral	56
Figura 8	Desarrollo de Personal	57
Figura 9	Proceso de Despacho Primera Etapa	58
Figura 10	Software	59
Figura 11	Manuales	60
Figura 12	Fuerza Laboral	61
Figura 13	Compromiso Laboral	62
Figura 14	Proceso de Despacho Segunda Etapa	63
Figura 15	Proceso de Contratación	64
Figura 16	Liderazgo	65
Figura 17	Maquinaria	66
Figura 18	Costo-Beneficio de la Propuesta	67
Figura 19	Proceso de Despacho	68

Resumen

Introducción. La presente investigación aborda los desafíos operativos de una empresa comercializadora de sal en la Provincia Constitucional del Callao, que enfrenta problemas de eficiencia en su proceso de despacho, afectando tanto la satisfacción del cliente como el rendimiento general de la cadena de suministro. **Objetivo.** Diseñar una propuesta de mejora centrada en la capacitación del personal y la implementación de herramientas tecnológicas, buscando optimizar los tiempos de recojo y entrega para garantizar un proceso logístico más ágil y efectivo. **Metodología.** Se adoptó una metodología cuantitativa con un diseño no experimental, basada en el análisis de encuestas y reportes internos que permiten identificar deficiencias actuales y evaluar la efectividad de las intervenciones propuestas. **Resultados.** Los hallazgos revelan puntos críticos en la organización del proceso y una falta de coordinación entre áreas, factores que impactan negativamente en la velocidad y eficiencia de los despachos. **Conclusión.** Se concluye que sí es viable la propuesta de mejora en el proceso de despacho de la empresa distribuidora de sal en el Callao para la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Palabras clave: Callao, eficiencia operativa; logística; mejora de procesos; proceso de despacho.

Abstract

Introduction. This research addresses the operational challenges of a salt marketing company in the Constitutional Province of Callao, which faces efficiency problems in its dispatch process, affecting both customer satisfaction and the overall performance of the supply chain. **Objective.** To design an improvement proposal focused on staff training and the implementation of technological tools, seeking to optimize collection and delivery times to ensure a more agile and effective logistics process. **Methodology.** A quantitative methodology with a non-experimental design was adopted, based on the analysis of surveys and internal reports that allow identifying current deficiencies and evaluating the effectiveness of the proposed interventions. **Results.** The findings reveal critical points in the organization of the process and a lack of coordination between areas, factors that negatively impact the speed and efficiency of dispatches. **Conclusion.** It is concluded that the proposal to improve the dispatch process of the salt distribution company in Callao is viable for operational efficiency and customer satisfaction.

Keywords: Callao, operational efficiency; logistics; process improvement; dispatch process.

Introducción

En el contexto de las empresas distribuidoras, los tiempos de despacho representan un factor clave que impacta la satisfacción del cliente y la competitividad en el mercado. Investigaciones anteriores muestran que un proceso de despacho ineficaz puede provocar demoras considerables, impactando tanto en la rentabilidad de la compañía como en su prestigio. Para la empresa analizada, el procedimiento actual muestra retrasos en el registro de pedidos y en la organización del despacho, lo que obstaculiza una atención a tiempo y disminuye la capacidad de respuesta. La dificultad reside en la carencia de formación del personal y en la falta de un sistema eficaz de administración de pedidos. Por ello, es esencial el análisis y mejora de los procesos logísticos para asegurar la competitividad en el sector de distribución. Este estudio no solo contribuye a optimizar los plazos de entrega, sino que también expande la comprensión en el campo de la logística de distribución. Desde una perspectiva práctica, la implementación de la propuesta promoverá la reducción de los errores en las entregas y la aceleración de los tiempos de respuesta, consolidando así la relación con los clientes actuales y atrayendo a nuevos potenciales clientes.

El objetivo principal es diseñar una propuesta de mejora para optimizar el proceso de despacho en una empresa comercializadora de sal, situada en la Provincia Constitucional del Callao, en el año 2024.

La investigación se organiza en seis capítulos:

En el capítulo I, denominado Información general, se presenta la descripción general del proyecto, área estratégica, actividad económica y localización.

En el capítulo II, denominado descripción de la investigación aplicada o innovación incluye el planteamiento del problema y el marco teórico, en el que se desarrollan los

conceptos y antecedentes sobre la optimización de procesos logísticos. Describe la metodología empleada, especificando el tipo de investigación, el diseño, los instrumentos de recolección de datos y el análisis de la confiabilidad y validez. Así como la justificación y glosario de términos.

En el capítulo III, denominado estimación de costos del proyecto en donde identifica la implementación de la propuesta, detallando los recursos financieros y materiales requeridos.

En el capítulo IV, denominado resultado de la investigación expone el análisis de resultados obtenidos, con un análisis de cada una de las dimensiones fundamentales del procedimiento de despacho.

En el capítulo V, denominado sustento de mercado incluyendo el análisis competitivo, perfil de clientes potenciales y el valor que la mejora del proceso de despacho ofrecerá a la empresa.

En el capítulo VI, denominado conclusiones y recomendaciones donde se detalla el análisis del impacto en la empresa distribuidora de sal, sugiriendo mejoras que incrementan la eficiencia y reduzcan errores.

Al final de la investigación, se incluyen las conclusiones, que sintetizan los hallazgos clave y el impacto de la propuesta de mejora en la empresa. Las recomendaciones destacan las acciones específicas para mejorar el proceso de despacho y la capacitación del personal. Las referencias documentan las fuentes teóricas empleadas, mientras que en los anexos se adjuntan los instrumentos de recolección de datos validados para cumplir con los objetivos de la investigación.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título del Proyecto

Propuesta de mejora del proceso de despacho en una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao 2024.

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

Para la presente investigación se eligió la línea de investigación de mejora de procesos y operaciones, debido a que, busca optimizar los procesos de despacho para mantener la eficiencia y eficacia durante todo el proceso, enfocado en la ejecución de herramientas a nivel tecnológico y capacitación del personal.

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

Se toma en cuenta el eje temático de Análisis y Mejora de Procesos, que examina procedimientos, detecta inconvenientes, capturas métricas, para ajustar y mejorar resultados.

Esta investigación enfocada en la mejora del proceso de despacho se aplica en el sector industrial, específicamente en una empresa comercializadora de sal. Este sector abarca actividades de producción y distribución de productos industriales que son fundamentales para diferentes mercados, como el alimentario, químico, agrícola, entre otros. La empresa comercializadora de sal no solo se centra en la extracción y procesamiento del mineral, sino también en gestionar el área logística para distribuir el producto a diversos clientes industriales, lo que es clave para mantener la eficiencia y calidad en el suministro.

1.4. Alcance de la solución

La propuesta de mejora consiste en la capacitación del personal interno para mejorar los tiempos de atención de los despachos (Envío y Recojo) de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024.

II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Planteamiento del problema

Actualmente la mayoría de las empresas cuentan con un sistema de recojo para facilitar la compra de sus productos y/o materiales que producen a los usuarios de manera directa y así tener un mayor margen de venta, dentro de este proceso tenemos los Lead Time que es uno de los factores más importantes, disminuir los tiempos de recojo y/o entrega. Sobre este tema Raeburn (2024) menciona que el acortar el Lead Time en cualquier tipo de negocio generará que se puedan atender más órdenes de compra por consecuencia la empresa tendrá mayor ganancia con esta mejora.

Esta problemática a nivel internacional según el proyecto Estudio y Análisis de los Procesos de Picking indica que en el artículo Design and Control of Warehouse Order Picking Labastida (2010) menciona que la actividad más costosa y con gran cantidad de mano de obra es la preparación de pedidos que representa un 55% del gasto de almacén. Usando un sistema manual se genera más retraso en el proceso perjudicando la cadena de suministro es por ello por lo que migrar a un sistema automático hará grandes mejoras.

En la empresa Locería Colombiana S.A., según la investigación realizada por Flórez y Usuga (2021) de la Facultad de Ingeniería de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, se identificaron deficiencias en el “Proceso de Recepción de Proveedores” y en la “Entrega de Materiales”. Estas fallas se deben a la insuficiencia de personal y a la deficiente coordinación durante la ejecución de tareas. Como consecuencia, se generan reclamos y se afecta a los proveedores, quienes no pueden cumplir con sus itinerarios planificados debido a los prolongados tiempos de espera.

Con base nacional en la tesis “Propuesta de mejora del proceso de despacho en una empresa que produce y comercializa acero dimensionado” Barrionuevo (2010), se percibe que cuentan con una problemática de lento proceso en el despacho de sus productos por los retrasos significativos que padecen al momento de la descarga por ende concluyen que la implementación de estandarización en el proceso de despacho y una debida capacitación sobre ello a los operarios, se puede mitigar el problema en un 73%.

En el contexto local, se observó en una Empresa Comercializadora de sal del Callao la demora que hay en el proceso de registro de recojo de producto, en el día hay mínimo 3 y máximo 15 pedidos de recojo en la planta al día por clientes externos (área comercial sales y quimicos), esto sin contar con los traslados propios de insumos que se realizan entre plantas (Callao, Huacho y Pisco), todos los recojos por clientes externos se deben coordinar con 24 hrs de anticipación en la cual se envían los formatos y certificaciones de su unidad y chofer para poder generar su número de ingreso (albarán) y así iniciar el proceso. Según los datos de uno de los Analistas del área señaló que en el año 2023 del total de atenciones por recojo de producto, un 30% se generaron con retrasos en el proceso de registro de recojo. Hoy en día las empresas que cuentan con este método se han ido incrementando al igual que la demora en el proceso de registro al momento de realizar un recojo, las causas identificadas es la demora en el envío de formatos de recojo y la falta de organización interna del área lo que conlleva a una demora en el proceso de registro, al mismo tiempo altera los flujos de otras áreas internas y el tiempo de atención a los clientes.

La magnitud de no tener buenos procesos en las empresas repercute de forma significativa, por ello buscamos proponer soluciones y responder ¿La elaboración de la propuesta, mejorará el proceso de despacho en una empresa comercializadora de sal en la Provincia Constitucional del Callao?

2.1.1. Problemas de Investigación

2.1.1.1. Problema general

- ¿Es viable implementar una propuesta en el proceso de despacho en una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024?

2.1.1.2. Problemas específicos

1. ¿Es viable implementar una propuesta de mejora en el diagnostico situacional del proceso de despacho de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024?
2. ¿Es viable implementar una propuesta en el proceso de despacho en su primera etapa de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024?
3. ¿Es viable implementar una propuesta en el proceso de despacho en su segunda etapa de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024?
4. ¿Es viable implementar una propuesta de mejora en relación costo – beneficio del proceso de despacho de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024?

2.2. Justificación

2.2.1. Justificación teórica

El análisis de un marco teórico para la optimización de procesos logísticos y la gestión eficiente de la cadena de suministros se vuelve esencial en el contexto actual, donde la empresa enfrenta desafíos significativos para mantenerse competitiva. La organización podrá mejorar sus procesos de despacho implementando estrategias y técnicas adecuadas. Este estudio no solo tiene como objetivo aplicar estos conceptos a la

empresa en cuestión, sino también aumentar el conocimiento científico y el marco teórico sobre la gestión y los procesos logísticos eficientes. De esta manera, se espera que contribuya a cerrar los vacíos teóricos existentes en la variable que se está investigando, lo cual es fundamental para el desarrollo de futuras investigaciones en este campo.

2.2.2. Justificación metodológica

Para cumplir con los objetivos de la investigación, se empleó principalmente la encuesta como método principal de recolección de datos. El instrumento empleado fue un cuestionario con escala Likert de tipo ordinal, el cual fue sometido a un proceso de validación por juicio de expertos y se evaluó su confiabilidad, para garantizar así la precisión y veracidad de la información recopilada. A través de este cuestionario, se obtuvieron datos relevantes sobre una propuesta de mejora en el proceso de despacho de una empresa comercializadora de sal en la Provincia Constitucional del Callao. Además, el instrumento podrá ser empleado en futuras investigaciones relacionadas con el área de estudio.

2.2.3. Justificación práctica

La investigación presenta un enfoque práctico al ofrecer soluciones que abordan los problemas detectados en el proceso de despacho de la empresa comercializadora de sal en la Provincia Constitucional del Callao. Dicha propuesta tendrá como base el uso de tecnologías requeridas para el buen desempeño en el área de despacho así como también en el dictado de capacitaciones al personal involucrado, con la finalidad y el objetivo de minimizar de forma significativa el tiempo invertido en el proceso de despacho, logrando que la empresa sea más eficiente a nivel operativo y a su vez generar un impacto positivo en los ingresos de la empresa ya que al presentar mejoras en el tiempo de atención se tendrán más pedidos atendidos de forma diaria.

2.3. Marco Referencial

2.3.1. Antecedentes de la investigación

2.3.1.1 Antecedentes nacionales

Cisneros (2022) con su tesis “Propuesta de optimización para el proceso de abastecimiento de cemento, en una empresa distribuidora de materiales de construcción”. El objetivo del estudio fue optimizar el proceso logístico de despacho a los clientes en cuestión de tiempo y recursos empleados, la investigación fue cualitativa de tipo básica - descriptiva, la cual se dividió en 5 etapas: análisis del caso de estudio, identificación del problema, análisis de la situación actual, propuesta de solución y viabilidad económica y el proyecto de implementación de la propuesta, la información obtenida para el desarrollo de la tesis se dio a través de entrevistas y cuestionarios semanales a los stakeholders internos y externos de igual manera por reportes facilitados por la misma empresa para una data más exacta y certera. Se concluye que determinar los factores de demora en los procesos de despachos, es por ello que finaliza con un plan de implementación de una propuesta para tener una solución viable.

Medina y Zúñiga (2021) realizaron la investigación “Propuesta de mejora de procesos en la gestión logística adaptando el modelo SCOR como guía de análisis y mejora en una empresa comercializadora de envases su finalidad fue hacer una propuesta de mejora de procesos para incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión en la cadena de suministros de la empresa comercializadora de envases, para lo cual se implementó un diseño de investigación no experimental, tomando como referencia el modelo SCOR obteniendo el resultado actual de la empresa, una vez teniendo dicho diagnóstico se identificaron la causa raíz del problema para luego proponer mejoras en base al modelo utilizado. Se concluye que todas las herramientas elaboradas, las cuales son elaboración de procedimientos, el rediseño del almacén aplicando la metodología de las 5S entre otras, si tienen efecto en la optimización de los procesos logísticos.

Pezo (2023) en su investigación “Implementación de las Metodologías Lean Manufacturing 5S y El Análisis Del Modo y Efectos de Fallas (AMEF) para Mejorar el Despacho de Planchas y Perfiles de una Empresa Comercializadora de Aceros, Lima, 2021”. Tuvo como objetivo implementar herramientas como las 5S y el AMEF para mejorar los despachos en la empresa. Esta metodología no experimental, cuantitativa, aplicada y longitudinal requirió un estudio comparativo para determinar las causas y efectos que inciden en los procesos de despacho. Se realizó un sondeo entre 30 empleados del almacén tras cada etapa de implementación. En conclusión, los hallazgos señalaron un incremento notable en la productividad y eficacia del almacén, mediante la implementación de los instrumentos de las metodologías 5S y AMFE.

Vásquez y Romero (2023) en su investigación titulada “Propuesta de Mejora en el Proceso de Despacho y Entrega de los Productos de la Empresa Miromina SA”, se sugiere reconocer los diversos desafíos existentes en las zonas de despacho y entrega. Su objetivo es sugerir tácticas que faciliten disminuir las carencias y potenciar la rentabilidad. Para lograrlo, aplicaron metodologías como Poka Yoke, FIFO y Lean Six Sigma, enfocándose principalmente en las áreas de almacén, calidad y ventas. En conclusión, la investigación encontró los problemas principales en las áreas de despacho y entrega de Miromina SA. Se desarrollaron estrategias que mejoran significativamente la eficiencia de los procesos en las áreas clave de calidad, ventas y almacén mediante el uso de metodologías como Poka Yoke, FIFO y Lean Six Sigma. Estas propuestas destacaron la importancia de aplicar herramientas de mejora continua en la gestión y ayudaron a reducir las deficiencias operativas.

2.3.1.2 Antecedentes internacionales

Brito y Peña (2021) con su investigación “Proyecto de mejora continua en el proceso de almacenamiento y despacho enfocado en producto trocado / equivocado”, sustentada

en la Universidad del Norte – Barranquilla, Colombia. La finalidad de esta investigación es encontrar la causa de los productos trocados / equivocados de la empresa Monómeros S.A para poder implementar mejoras continuas al proceso identificado como obsoleto, su diseño fue cuantitativo no experimental, la metodología base fue el método científico que abarca planteamiento de hipótesis, trabajo de campo en la empresa, analizar los datos obtenidos y la propuesta de mejora obteniendo datos de otorgados por la misma empresa pudiendo concluir que existen causas dentro del área de almacén que están generando un desfaz de producto trocado que se desea mejorar con el proyecto de mejora continua.

Flórez y Úsuga (2021) con su investigación “Propuesta de Mejora en la Recepción de Proveedores y Entrega a las Áreas de Producción en Locería Colombiana S.A.” sustentada en la Corporación Universitaria Minuto de Dios. El objetivo de dicho estudio radica en elaborar un plan con el cual puedan mejorar los procesos a nivel de recepción, preparación y despacho de sus productos con la finalidad de lograr una reducción en el tiempo que estos implican y lograr optimizarlos. Para recolectar información realizaron encuestas al personal de almacén para conocer la percepción del personal e identificar las áreas a mejorar, este estudio no experimental cuantitativo, concluye que existen evidencias de retrasos a consecuencia de la falta de personal y también la mala coordinación en las actividades ejecutadas.

Contreras y Lizcano (2019), con su proyecto de “Rediseño del Proceso de Despacho de Productos Terminados en Monómeros basado en Reingeniería” tienen como objetivo actualizar y optimizar su proceso de despacho el cual lo vienen gestionando de forma manual, por ello realizaron una investigación exploratoria para recabar información de los registros y controles realizados por el personal de vigilancia sobre el número de vehículos que reciben para despachar productos, concluyendo que deben comenzar a rediseñar su forma de trabajar ya que el no implementar hasta el momento la tecnología

en sus procesos, no les permite integrarlos, ni hacer seguimientos oportunos y por ello están presentando retrasos y reclamos por parte de sus clientes.

Bautista (2021), en su investigación titulada “Propuesta de Mejora del Proceso de Despacho en la Empresa la Vid Despachos del Valle en el Municipio de la Unión, Valle del Cauca”, se propone identificar las deficiencias que obstaculizan las actividades logísticas. Para lograr esto, llevará a cabo estudios que respalden su análisis y le permitirá encontrar mejoras que optimicen el proceso. En conclusión, refieren que, a través de un análisis e investigación exhaustivas, propusieron mejoras para la eficiencia logística y optimización del flujo de operaciones. Estas recomendaciones mejoran la capacidad competitiva y el rendimiento global de la empresa al fortalecer la cadena de suministro y superar los obstáculos.

2.3.2. Marco Teórico

2.3.2.1. Proceso de Despacho

2.3.2.1.1. Definición de Proceso

Bravo (2011) menciona que proceso es un conjunto absoluto que logra un objetivo beneficioso para la empresa y/u organización y le agrega un valor adicional a los clientes con los que se trabaja en cada una de las áreas, también el autor menciona esta definición de manera más concisa indicando que el proceso es una habilidad y/o capacidad que posee la empresa para poder realizar todas sus actividades de manera más eficiente y ordenada, para estas dos definiciones se basa desde el concepto de la síntesis, el autor también menciona otra definición, pero con base a la aplicación del análisis es donde el proceso es una agrupación de acciones, operaciones y requerimientos que tienen un propósito en común en donde deben de convertir las entradas en salidas que adicionen valor a los clientes el cual es realizado por personal que siguen una estructura definida y específica, con empleo de tecnología y data organizacional y en base a la dirección de

aplicación sistémica Bravo que menciona el proceso es un medio de obtención de capital en donde inicia y termina con los clientes en un tiempo determinado.

Contreras y Lizcano (2019) con respecto a la definición que tiene sobre proceso se puede analizar que se basa en conceptos de síntesis y análisis en simultaneo, ya que enfatiza que un proceso es una gamma de actividades organizadas que se relacionan entre sí y que producen un resultado de valor para el cliente. Como consecuencia los pedidos o también llamadas órdenes de compra de los clientes tienen diferentes etapas de liberación antes de ser aprobadas para su respectivo uso y/o despacho. Finalmente se puede deducir que los procesos son el pilar de la empresa por lo que puedan realizar una variedad de tareas en diferentes áreas o unidades funcionales para dar respuesta a ciclo completo, donde empieza con la solicitud o contacto con el cliente y finaliza con la entrega satisfactoria del producto y/o servicio ofrecido.

2.3.2.1.2. Definición de Despacho

Tenemos las definiciones de los autores, Salas et al. (2019), quienes mencionan que la definición de despacho hace referencia a una serie de tareas y actividades las cuales de forma conjunta permiten que se pueda realizar o efectuar la entrega y/o salida de productos y/o de materiales ya elaborados, los cuales van desde el lugar o planta de producción de una empresa distribuidora hasta su consumidor final ya sea de manera directa como es el envío o por método de recojo por parte del cliente en la misma empresa.

Salas et al. (2019), indican que el área de despacho en conjunto con el área de transporte son procesos claves para una organización idónea, ambas partes tienen que estar estructuradas de forma eficiente y organizada teniendo en consideración el material (stock de lo que se ofrece) y los puntos de traslado (origen y final) con la finalidad de mejorar y optimizar el tiempo en el que realizan sus despachos. Para ello las empresas

deben elaborar todo un programa o esquema donde plasmen un diseño de sus materiales y traslados (conocimiento y selección de las mejores rutas), horarios de despachos según ventanas horarias solicitadas por los clientes, identificación de unidades o tráilers según su tonelaje apto para llevar y selección de personal calificado para los traslados como cursos designados por la empresa o por la empresa del cliente para el ingreso (estibas y chofer).

2.3.2.1.3. Definición de Proceso de Despacho

Es fundamental tener presente que todo este proceso de despacho es de gran importancia y en muchas ocasiones es el gran diferenciador a nivel de competencia entre las organizaciones ya que para el consumidor final o proveedor les aporta mucho valor el tener los productos y/o materiales en el tiempo acordado ya que un producto que no sea proporcionado en el tiempo y lugar acordado pierde por completo su valor y ello repercute en la imagen de la empresa así como es un mal indicador de la calidad de su servicio.

Salas et al. (2019) hablan sobre la importancia de una buena gestión de la logística, la cual puede mejorar el nivel competitivo de las organizaciones. Es por ello que sus investigaciones ponen mucho énfasis en la optimización de todos los procesos como son el inventario, transporte y el despacho de los insumos con el fin de bajar costos, así como minimizar los tiempos de entrega.

Según Ballou (2004) un punto importante que las empresas tienen en consideración como parte de su proceso es el de despachos diferenciados, no todos los materiales y/o productos se encuentran en el mismo rango o nivel, es decir el planeamiento de la cadena de suministro está en su mayoría sujeto al nivel del volumen de ventas, así como también al tipo de producto colocado. Las organizaciones están clasificando el despacho de sus productos en: volumen de ventas bajo, medio y alto. Otra estrategia que emplean es la de diferenciar sus despachos en función del desplazamiento teniendo en consideración si la

entrega se hará de forma directa mediante su almacén o si estos deberán enviarse de forma directa a sus consumidores mediante su almacén.

2.3.2.1.4. Proceso de Distribución

Para la presente investigación, se realizó una revisión teórica de la postura Toro (2017) que comentó que la distribución se basa en el proceso del cual la mercadería se envía al consumidor. En el pasado, el proceso de distribución se centraba principalmente en el transporte y almacenamiento, ya que los recursos disponibles eran inapropiados y discontinuados. Como resultado, esta área se atrasó en comparación con la actividad de producción, que experimentó un crecimiento para satisfacer a un público descontento. Esto ha ocasionado que los consumidores paguen por productos competitivos, pero que permitan a las industrias obtener un gran porcentaje de rentabilidad, lo que les ayudaba a cubrir los costos adicionales.

Por ello en el auge del sector productivo, a pesar de las ineficiencias en los canales de distribución y la cadena de suministro, provocó una serie de problemas. Esto incluyó clientes insatisfechos, disminución de la demanda, sobreoferta, aumento de inventarios y la aparición de nuevos competidores. Como resultado de estas dificultades, surgió la necesidad de una logística de distribución que abordara los problemas internos mencionados anteriormente.

Asimismo, Gonzáles y Vásquez (2019) señalan que la cadena de valor está conformada por cinco actividades, dentro de las cuales se encuentra el proceso de distribución, el cual es clave para que la empresa logre ventajas competitivas, siempre y cuando se realice de manera adecuada, evitando deficiencias. El proceso de distribución consiste en ubicar la mercancía en los lugares precisos y en el momento adecuado, de forma que esté disponible para los consumidores cuando la necesiten. Para ello, existen tres estrategias principales: distribución selectiva, exclusiva e intensiva. La elección de una

la elección de estas estrategias se basará en los recursos existentes en la compañía, y en ciertas situaciones, se imponen limitaciones en las ventas debido al tipo de producto, que puede necesitar una gestión específica durante la fase de entrega.

2.3.2.1.5. Proceso de Recolección de Pedidos

Según Errasti (2011) la preparación de pedidos es un componente crucial en las operaciones de un almacén, puesto que impacta de forma notable tanto en los gastos operacionales como en la calidad del servicio proporcionado. En este contexto, una organización y eficaz planificación impacta directamente en la eficacia total del proceso. Si no se lleva a cabo correctamente, es habitual que surjan fallos en las entregas a los clientes. Afirma que la elaboración de pedidos es un papel crucial que la compañía debe administrar de manera eficaz, dado que cualquier fallo en la organización de los pedidos a los clientes puede provocar reclamaciones e insatisfacción. Esto, por consiguiente, podría impactar de manera negativa en la reputación e imagen de la compañía.

Coyle et al. (2018) señala que, en la mayoría de las compañías, las definiciones de servicio al cliente se incorporan en el procedimiento de recopilación de pedidos, dado que el servicio se encarga desde el instante en que se realiza el pedido. Por esta razón, el empaquetado y la preparación para el envío deben cumplir con lo que los clientes requieren, asegurando que no existan fallos en la presentación ni en el contenido. Además, este procedimiento facilita la evaluación del rendimiento en cada fase de la actividad. Es esencial una administración eficaz para conseguir una operación eficaz y preservar la satisfacción de los clientes. Cuando una compañía gestiona con exactitud, puntualidad y total atención todas las actividades vinculadas a la administración de pedidos, otras áreas de la organización pueden aprovechar dicha eficiencia. Los clientes actuales y futuros aprecian la uniformidad, la certeza en el proceso de pedidos y los tiempos de respuesta apropiados. Al entender las demandas de sus clientes desde el comienzo, las compañías

pueden crear sistemas de administración de pedidos que les faciliten sobrepasar a sus rivales.

Coyle et al. (2018) afirma que el ciclo de pedido se extiende desde el instante en que el cliente hace la petición, atraviesa el proceso de pago y finaliza cuando el adquirente recibe su adquisición. En este ciclo, es esencial ofrecer datos claros y prevenir fallos. Por esta razón, hay aplicaciones tecnológicas que asisten en la documentación de pedidos, reduciendo las carencias que puedan presentarse durante el proceso.

2.3.2.1.6. Verificación de inventario:

Según los autores Bowersox et al. (2007), La comprobación del inventario es esencial para garantizar que todo se encuentre en orden. Este procedimiento conlleva llevar a cabo un recuento físico de los productos y examinar detenidamente los registros para asegurar que los niveles de inventario sean exactos y exhaustivos. Es crucial resaltar que la comprobación del inventario es únicamente un segmento de las auditorías que pueden ayudar a optimizar la eficacia del almacén.

Bowersox et al. (2007) afirma que este procedimiento también conlleva elegir qué productos contar en función de diversos factores, tales como su localización en el almacén, la regularidad con la que se desplazan o el periodo en el que han estado almacenados. Además, se puede establecer un sistema de conteo regular para garantizar que todo esté en su sitio y que no haya irregularidades en los registros.

Por su parte, Chopra y Meindl (2013) menciona que La comprobación es un componente esencial en la administración de inventarios, lo que significa garantizar que el costo de la comprobación esté incorporado en el costo total del pedido. Es crucial monitorear de manera constante los niveles de stock y prevenir la pérdida de stock o la falta de stock, para asegurar una administración eficiente del inventario. La implementación

de la tecnología de la información puede potenciar la visibilidad y coordinación en la cadena de suministro, sin embargo, es crucial tener en cuenta que debe emplearse como soporte para la toma de decisiones, en vez de confiar totalmente en ella.

Los autores Chopra y Meindl (2013) nos proporcionan algunas recomendaciones útiles para optimizar la administración de inventarios, sugiriendo la utilización de tecnologías como códigos de barras, RFID o WMS, que funcionarían como instrumentos contemporáneos para asistirnos en la conservación de un registro más exacto y ágil de lo que poseemos. Estas acciones eficaces no solo contribuyen a disminuir los gastos de mantenimiento, sino que también reducen la probabilidad de perder productos de relevancia y potencian nuestra habilidad para anticipar nuestras demandas futuras. Además, subraya la importancia de fusionar la administración de inventarios con la logística y la gestión de la cadena de suministro. Al fusionar estos componentes, se puede lograr una eficiencia superior y reducir los peligros que pueden presentarse en la cadena de suministro. En conclusión, esta táctica facilita el control del inventario y garantiza que la operación se desarrolle de forma suave y sin inconvenientes.

2.3.2.1.7. Programación de despacho

Como se indica en el artículo, los autores Gómez et al. (2011), La programación de despacho implica la utilización de instrumentos de administración de procesos y simulación para examinar las actividades en un centro de distribución. Ellos sugieren un enfoque coordinado para planificar, poner en práctica y optimizar el funcionamiento del despacho, fundamentado en la administración de procesos y la simulación discreta.

El artículo de Gómez et al. (2011) destaca la relevancia de la planificación de los envíos en un centro de distribución, pues funciona como un enlace fundamental entre los procesos logísticos de transporte y distribución. Esto es crucial tanto para la eficacia global

de las operaciones como para el contenido del cliente. La planificación del despacho incluye una serie de acciones orientadas a asegurar una entrega eficiente de productos y satisfacer las expectativas de los clientes. Además, enfatiza la importancia de implementar políticas en la cadena de suministro que fomenten prácticas responsables y sustentables en aspectos como la calidad, la seguridad, la salud, el medio ambiente y los factores sociales.

Gómez et al. (2011) afirman que el triunfo de este procedimiento se basa en un entendimiento preciso de las necesidades particulares del cliente en cuanto a producto, volumen, tiempos de entrega y costo. Igualmente, aspira a incrementar la competitividad al ajustarse a las fluctuantes expectativas de los consumidores, en particular con el crecimiento de la tecnología móvil en áreas como América Latina. Adicionalmente, la planificación de entrega se enfoca en disminuir los plazos de entrega y optimizar el servicio, utilizando de manera eficiente los recursos y activos para potenciar la productividad y la eficiencia en las operaciones.

2.3.2.1.8. Organización del producto

Según los autores Chopra y Meindl (2008), La organización de productos alude a las tácticas y estrategias empleadas en la administración de la diversidad de productos de una compañía, con el objetivo de cubrir de forma eficaz y eficiente las necesidades de los clientes. Asegurar la entrega puntual y lucrativa del producto conlleva tomar decisiones vinculadas con la elección de proveedores, la administración de inventarios y el diseño y funcionamiento de redes de transporte. Las empresas que brindan una extensa gama de productos a través de diversos canales de distribución y áreas geográficas pueden encontrar un reto complicado la estructuración del producto. Es necesario enfocarse en la coordinación y colaboración entre todos los integrantes de la cadena de suministro, abarcando a distribuidores, proveedores y minoristas, para asegurar una administración eficiente de la diversidad de productos.

Por ejemplo, Implementar la planificación de ventas y operaciones (S&OP) puede contribuir a equilibrar la oferta con la demanda, optimizar la comunicación entre los departamentos y potenciar la habilidad para adaptarse a las fluctuaciones del mercado.

Chopra y Meindl (2008), afirman que métodos como el análisis ABC, que categorizan los productos en función de su aporte a la rentabilidad, facilitan a las compañías la asignación de recursos de forma más eficaz y eficiente, enfocándose en aquellos productos que brindan el mayor valor a la empresa.

En cambio, los autores Coyle et al. (2018) señalan que la estructuración del producto incluye una serie de elementos fundamentales que resultan imprescindibles para asegurar el éxito en la administración de la cadena de suministro.

Estos aspectos incluyen:

- Integración de la tecnología para mejorar la eficiencia en el procesamiento de pedidos y los plazos de entrega.
- Gestión de servicios logísticos, que implica la programación y gestión de instalaciones para apoyar las operaciones de la cadena de suministro.
- Coordinación y control en la fabricación y las relaciones entre los productos de línea.
- Aprovisionamiento y gestión de materias primas y componentes necesarios para la fabricación.
- Estrategias de centralización para optimizar los niveles de inventario y reducir costos logísticos.
- Actividades que añaden valor al producto, como ensamblaje, embalaje y personalización.
- Elección del transporte adecuado para garantizar la entrega oportuna de los productos.

- Consideración de la logística como parte integral de la gestión organizativa y la atención a los requisitos del cliente.
- Relaciones económicas y empresariales que influyen en la distribución y organización de los productos.
- Descripción general de las actividades logísticas que desempeñan un papel importante en la organización del producto, como transporte, almacenamiento, envasado, control de inventarios y servicio al cliente.

En resumen, Coyle et al. (2018) indica que la organización del producto es un concepto variado que integra tecnología, logística, aprovisionamiento, transporte y planificación estratégica para garantizar que los productos se gestionen eficazmente a lo largo de la cadena de suministro y satisfagan las demandas de los clientes, manteniendo así una ventaja competitiva en un mercado altamente competitivo.

2.3.2.1.9 Transporte del producto

En relación al transporte del producto, señalaron que los altos costos logísticos son uno de los principales obstáculos para las empresas, aunque el precio es de acuerdo a la distancia y el medio de transporte elegido. De manera general, el gasto en transporte de carga representa cerca del 40% de los costos logísticos completos en promedio. Sin embargo, este porcentaje varía según el sector económico. Por ejemplo, en la agroindustria, los costos de transporte constituyen alrededor del 36% de los gastos totales, mientras que en la minería no exceden el 20%. En la industria textil, el costo de transporte representa aproximadamente el 35% del total de los costos (Montanez et al., 2016).

Según González (2016) , el transporte desempeña un papel esencial en la organización y control de un sistema completo de gestión logística integrada. Facilita el

movimiento de materias primas, productos finales e incluso personas a lo largo de redes de transporte diseñadas específicamente para garantizar entregas oportunas y eficientes, minimizando los gastos, ya sea a escala local, regional, nacional o internacional. Además, es el responsable de llevar los productos o servicios al cliente, o viceversa. Sin importar la naturaleza principal de la cadena, siempre será necesario utilizar algún tipo de medio, ya sea físico o digital, para facilitar esta conexión. Las inversiones en infraestructura de transporte representan una parte significativa de los gastos logísticos de las empresas, por lo que se enfocan en reducir estos costos. Aunque aún hay ganancia de mejora, el suministro de servicios o productos a través de medios informáticos está progresando rápidamente en este aspecto.

2.3.3. Glosario de términos

- **Albarán:** Nota de entrega es una forma requerida de un documento de circulación de bienes sujetos a impuestos que también se considera una nota de entrega para certificar la recepción de la mercancía de manera conforme (Dobaño, 2024).
- **Cadena de Distribución:** “Atiende la demanda de los clientes y el envío de productos por los canales de distribución. Comprende el stock de producto acabado, el almacenaje, el transporte y la entrega al cliente” (Caballero, 2003. p19.).
- **Inventario:** “La gestión de inventario en la cadena de suministro debe garantizar el flujo y el almacenamiento eficiente, directo e inverso de los bienes, servicios e información relacionada entre el punto de origen y el punto de consumo para cumplir con los requisitos del cliente” (Singh & Verma, 2018, p. 6).
- **Lead Time:** En la cadena de suministro, es un término común para poder analizar el tiempo de acción y reacción de sus procesos. (Tinoco, 2020).
- **Logística:** “El concepto de logística ha venido experimentando cambios dependiendo del entorno económico y del desarrollo tecnológico, el autor sustentó

que a lo largo de la historia el hombre ha buscado y desarrollado métodos con el fin de satisfacer sus necesidades, y que cada día estos métodos se perfeccionan ya sea espontáneamente o por medio de investigaciones y de aplicaciones científicas” (Escobar, 2010, p.104).

- **Producto Trocado:** “Es el material o producto que ingresa nuevamente por devolución de forma física o virtual al stock por alguna inconformidad del cliente” (Brito & Peña, 2021, p.19).
- **Reingeniería:** Es el análisis y rediseño de procesos para mejorar el rendimiento (Hammer & Champy, 1994).
- **Estibas:** Se refiere a la organización y distribución de productos y/o materiales dentro de unidades como contenedores, trailers para el envío final, lo realiza las empresas de transportes encargadas (Páez, 2020).
- **Consumidor final:** Son personas u organizaciones que adquieren un producto o servicio mediante un contrato que incluya una orden de compra o de manera directa para cubrir sus necesidades (Aldana & Gagliuffi, 2004)
- **Transporte:** “El transporte es una actividad que tiene como finalidad el traslado de materiales o productos a puntos posteriores o anteriores en la cadena logística” (Cassanovas & Cuatrecasas, 2003, p4.46).

2.4. Resumen ejecutivo

Título: Propuesta de mejora del proceso de despacho en una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024. **Procedencia:** Tesis de Bachiller por San Ignacio de Loyola – Escuela ISIL. **Objetivo:** Se tiene como objetivo mejorar el proceso de despacho de una empresa comercializadora de sal para reducir los tiempos de entrega y optimizar el flujo de productos. **Metodología:** Mediante un enfoque cuantitativo y no experimental, basado en el análisis de encuestas e informes internos, para diagnosticar la situación actual y evaluar la efectividad de las mejoras

propuestas. **Resultados:** Se logró identificar los principales puntos críticos en el proceso de despacho, logrando optimizar tiempos de recojo y entrega, mejorar la coordinación entre áreas y aumentar la capacidad de atención a clientes de diferentes tamaños. **Conclusión:** Se concluye que sí es viable la propuesta de mejora en el proceso de despacho de la empresa distribuidora de sal en el Callao para la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

2.5. Características técnicas o atributos del proyecto

Tabla 1

Atributos de una propuesta de capacitación, selección y software

Atributos	Descripción
¿Es fácil de usar?	Si, por que la propuesta viene acompañada de una capacitación al personal con el objetivo que adaptarse rápidamente a las nuevas tecnologías y así poder optimizar el proceso sin dificultades.
¿Es confiable?	Si, por que la mejora en el proceso se basa en la implementación de herramientas tecnológicas y de seguimiento que aseguran la confiabilidad de la entrega de productos.
¿Es seguro?	Si, por que se incorporan protocolos de seguridad en el manejo y registro de pedidos, protegiendo tanto los datos de los clientes como la integridad del producto despachado.
¿Es preciso?	Si, porque la implementación de un sistema optimizado permite una mayor precisión en los tiempos de despacho, minimizando errores en la programación y en la logística.
¿Es rápido?	Si, por que la capacitación y la tecnología a emplear permitirá reducir el tiempo de despacho, logrando que el proceso sea ágil y cumpla con los plazos requeridos por los clientes.
¿Se puede personalizar?	La propuesta permite adaptaciones en el proceso para atender tanto a grandes empresas como a pequeñas, asegurando flexibilidad en la logística según necesidades específicas.

Fuente: Elaboración propia.

2.6. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas

Tabla 2

Características de la propuesta de mejora

Características	SAP R3	SAP HANA
Velocidad de procesamiento	Lenta en grandes volúmenes de datos	Alta, gracias a la tecnología in-memory
Capacidad de análisis	Limitada, requiere procesos adicionales	Amplia, permite análisis en tiempo real.
Flexibilidad de integración	Menor adaptabilidad a herramientas nuevas.	Alta compatibilidad con aplicaciones modernas

Precisión en los datos	Datos en lotes y menos actuales	Datos en tiempo real y actualizados
Costo de mantenimiento	Medio, requiere actualizaciones constantes	Mayor a corto plazo, con ahorro a largo plazo por mayor eficiencia
Características	Fuerza Laboral Actual	Fuerza Laboral Propuesta
Cantidad de personal	Limitado número de trabajadores en el área de despachos.	Incremento de personal para cubrir la demanda.
Distribución de roles	Falta de definición clara de responsabilidades entre los equipos de carga, documentación y transporte.	Definir roles específicos: Personal de carga y descarga. Coordinadores de inventarios y despacho. Personal encargado de la documentación.
Características	Capacitación Actual	Capacitación Propuesta
Autonomía laboral	Supervisión continua debido a la falta de autonomía en la ejecución de tareas.	Promoción de la autonomía con certificaciones internas tras las capacitaciones.
Frecuencia	Capacitaciones al inicio del empleo, pero no se actualizan de manera continua.	Capacitaciones mensuales o trimestrales, dependiendo de la carga operativa.

Elaboración Propia

2.7. Objetivo general y específicos: propósito del proyecto

2.7.1. Objetivo general

- Evaluar la viabilidad de implementar una propuesta de mejora en el proceso de despacho en una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024.

2.7.2. Objetivos específicos

- Evaluar la viabilidad de implementar una propuesta de mejora en el diagnostico situacional del proceso de despacho de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024.
- Evaluar la viabilidad de implementar una propuesta de mejora en el proceso de despacho en su primera etapa de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024.

- Evaluar la viabilidad de implementar una propuesta de mejora en el proceso de despacho en su segunda etapa de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024.
- Evaluar la viabilidad de implementar una propuesta de mejora en relación costo – beneficio del proceso de despacho de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024.

2.8. Componente del proyecto

Análisis y diagnóstico del proceso de despacho actual:

- Evaluación de tiempos y eficiencia en el proceso de despacho.
- Identificación de problemas logísticos y en la coordinación interdepartamental.
- Revisión de la fuerza laboral para asegurar que la cantidad y el compromiso del personal sean adecuados para la demanda.

Capacitación y fortalecimiento de la fuerza laboral

- Desarrollo de un programa de capacitación en logística y uso del nuevo software.
- Ejecución de cursos híbridos (presenciales y en línea) para asegurar que el personal esté preparado para los cambios tecnológicos.
- Monitoreo del compromiso laboral y ajuste en la distribución de tareas para mejorar la eficiencia y atender mejor la demanda del sistema SAP HANA en el área de despacho.
- Preparación de la infraestructura tecnológica para la migración de SAP R3 a SAP HANA.
- Capacitación adicional en el uso de SAP HANA para el equipo de despacho.
- Seguimiento de la eficiencia operativa y ajuste en el uso de la herramienta según las necesidades identificadas.

Evaluación y monitoreo de la mejora en el proceso de despacho

- Análisis de indicadores de rendimiento para evaluar la efectividad del proceso mejorado.
- Revisión periódica de la satisfacción del cliente y del cumplimiento de los tiempos de despacho.
- Implementación de métricas para medir la relación costo-beneficio de la inversión en tecnología y capacitación.

2.9. Resultados generales: componente del proyecto

Resultados Generales:

- Un diagnóstico detallado del proceso de despacho actual que identifica problemas clave y oportunidades de mejora, especialmente en tiempos de entrega y fuerza laboral.
- Un programa de capacitación integral para el personal de despacho, que incluye manuales de mejores prácticas y formación en el uso de SAP HANA.
- Implementación del sistema SAP HANA para gestionar y optimizar el proceso de despacho, permitiendo una gestión más rápida, precisa y con datos en tiempo real.
- Indicadores de rendimiento actualizados para monitorear el proceso de despacho, facilitando ajustes continuos según las necesidades operativas y los comentarios de los clientes.
- Un informe de análisis de la relación costo-beneficio que refleja la efectividad y el impacto de la inversión en tecnología y capacitación sobre la productividad y satisfacción del cliente.

2.10. Plan de actividades del proyecto

N°	Actividades	ENE				FEB				MARZ				ABR				MAY				JUN				JUL				AGO				SET				OCT				NOV				DIC		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del resumen e introducción.																																															
2	Desarrollo del problema, objetivos e hipótesis de investigación.																																															
3	Redacción de la justificación de la investigación.																																															
4	Desarrollo de los antecedentes de investigación, marco teórico y glosario de términos.																																															
5	Desarrollo de metodología.																																															
6	Identificar las herramientas de recolección de datos.																																															
7	Descripción del público objetivo (población y muestra).																																															
8	Desarrollar el procedimiento y análisis de las herramientas de recolección.																																															
9	Elaboración del diagnóstico situacional.																																															
10	Elaboración del sustento de mercado.																																															
11	Redacción de las conclusiones y recomendaciones.																																															
12	Sustentación ante un jurado externo.																																															

2.11. Metodología del proyecto

2.11.1. Hipótesis de investigación

2.11.1.1. Hipótesis general

No requiere por el diseño propuesto de la investigación.

2.11.1.2. Hipótesis específicas

No requiere por el diseño propuesto de la investigación.

2.11.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Proceso de despacho.

Definición conceptual:

Poquioma et al. (2016) con su investigación, definen que el proceso de despacho se registra desde que el cliente ordena su mercadería o servicio hasta la entrega final, donde se evalúan los documentos, formularios, normativas y producción respectiva para cumplir con la calidad de servicio.

2.11.3. Enfoque de Investigación

El enfoque de nuestra investigación es Cuantitativo, ya que mediante técnicas de recolección como encuestas estamos recopilando datos e información sobre como es el proceso de registro de despacho.

Además, emplearemos el método científico de Hernández y Mendoza (2018) como la serie de procesos que se deben realizar para lograr cumplir los objetivos y comprobar las hipótesis de la investigación mediante diversas herramientas y técnicas estadísticas.

2.11.4. Tipo de Investigación

La investigación es aplicada, según Murillo (2008), este tipo de investigación también es denominada como un estudio empírico y su característica más resaltante radica en que se centra en obtener información teniendo como base la investigación.

El estudio realizado a una empresa comercializadora de sal nos permitió detectar el retraso que tiene el almacén en el proceso de registro de despacho y evidencio las falencias de la misma.

2.11.5. Diseño de investigación

El diseño de investigación es No experimental de corte transversal, ya que nuestros datos recabados durante la investigación corresponden a un solo año 2024 y la variable no está teniendo modificación alguna (Hernández & Mendoza, 2018).

2.11.6. Nivel de investigación

El nivel de investigación es Exploratorio, puesto que se está recolectando información para tener claridad del contexto y establecer niveles de importancia a la investigación (Dankhe, 1986).

El nivel de estudio es Descriptivo, buscamos detallar las características más relevantes del Proceso de despacho y así realizar un análisis a profundidad de la variable (Dankhe, 1986).

2.11.7. Población

Población hace referencia al grupo de personas quienes coinciden en rasgos y cualidades (Rodríguez & Burneo, 2017). Por tal motivo, nuestra población está conformada por 50 trabajadores del área administrativa y de almacén de la empresa Comercializadora de Sal en la Provincia Constitucional del Callao, durante el año 2024.

2.11.8. Muestreo y muestra

Se aplicará una muestra censal, porque nuestra población es igual a la muestra, por lo que estará conformada por 10 trabajadores del área de administración, 10 trabajadores del área de transportes y 30 del área de almacén. En total, 50 trabajadores

de una Empresa Comercializadora de Sal en la Provincia Constitucional del Callao, 2024, ver Tabla 3.

Tabla 3

Trabajadores a encuestar

Año	Área/Departamento	Cargo	Técnica de Recolección de Datos	Muestra (n)
2024	Administración	Comercial SCH	Encuesta	5
	Administración	Comercial SI	Encuesta	5
	Transportes	Asistente	Encuesta	10
	Almacén	Despachos	Encuesta	30
Total				50

Fuente: Elaboración propia

- *Comercial SCH - Sales de Consumo Humano
- * Comercial SI – Sales Industriales
- * Transportes - Crea el albarán para el recojo
- * Despachos - Carga del material

2.11.9 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.11.9.1 Técnica de recolección de datos

En la presente investigación sobre una propuesta de mejora del proceso de despacho en una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao 2024, se aplicará la encuesta, una técnica de recolección de datos que según Archenti (2012), la define como una técnica de obtención de datos que emplea cuestionarios estandarizados para la investigación de diferentes temas de interés que vayan de acuerdo a lo que se desea investigar. En este sentido, Guevara et al. (2022), definen a la encuesta como el método más común en la recolección de datos para investigaciones científicas, se lleva a cabo a través de un encuestador capacitado y un cuestionario bien estructurado aprobado previamente antes de su aplicación a la muestra de estudio seleccionada.

Por lo tanto, aplicaremos la encuesta que estará dirigida a un total de 50 trabajadores, los cuales están distribuidos en áreas como administrativas, de transportes y

de almacén de una empresa Comercializadora de Sal de la Provincia Constitucional del Callao durante el año 2024.

2.11.9.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento a utilizar en esta investigación es el cuestionario con el fin de poder conocer las falencias en el proceso de despacho de una empresa Comercializadora de Sal de la Provincia Constitucional del Callao. El cuestionario ha sido validado por juicio de expertos y presenta una escala de medición ordinal tipo Likert con escalonamiento de 5 niveles (Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre y Casi siempre).

Este ha sido aplicado de manera virtual, por medio de la plataforma Google Formularios (<https://forms.gle/wz3LAM3Zik8Xj6co8>), a un total de 50 trabajadores los cuales están distribuidos en áreas como administrativas, de transportes y de almacén de una empresa Comercializadora de Sal de la Provincia Constitucional del Callao, durante el año 2024.

2.11.10. Validez y confiabilidad

2.11.10.1. Validez de la investigación

Se empleo la valoración por juicio de expertos, por lo tanto, se solicitó la opinión de un experto en técnica de investigación con la finalidad de realizar una evaluación del cuestionario que tiene como base criterios como claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia, ver Anexo Z.

Los resultados del juicio de expertos han sido comparados con los valores y niveles de la validez, ver Tabla4.

Tabla 4
Niveles y valores de validez

Niveles	Valores
Excelente	81-100%
Muy bueno	61-80%
Bueno	41-60%
Regular	21-40%
Deficiente	0-20%

Nota. Elaboración propia

Por consiguiente, el instrumento para medir el proceso de despacho tiene un nivel de validez excelente, dado que el valor obtenido es de 82%, ver Anexo Z.

2.11.10.2. Confiabilidad de la investigación

Se empleo la medida de estabilidad (test-retest) para determinar la confiabilidad del instrumento, para saber si evidencia resultados lógicos y estables. Por tal motivo, se elaboró un ensayo previo conformado por 50 participantes de áreas relacionadas con la muestra en estudio, aplicando dos veces el instrumento.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se utilizó la correlación de Pearson donde puede tomar valores que oscilan entre 0 (baja o nula confiabilidad) y 1 (alto o máximo de confiabilidad), ver Tabla 5.

Tabla 5

Valores del coeficiente de correlación de Pearson

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy Baja
$r = 0$	Nula

Nota. Elaboración propia

Luego de aplicar el test-retest, se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.950. Por lo tanto, se precisa que el instrumento tiene una muy alta confiabilidad.

III. Estimación del costo del proyecto

3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación

Tabla 6

Estimación de costos necesarios para el desarrollo de la investigación

Naturaleza del Gasto	Descripción	Cantidad	Precio Unitario		Precio Total	
Personal						
	Asesor(a)	1	S/	-	S/	-
Bienes						
	Material bibliográfico	43	S/	-	S/	-
	USD	1	S/	34.00	S/	34.00
Servicios						
	Movilidad	1	S/	-	S/	-
	Wi-Fi	12	S/	65.00	S/	780.00
RESUMEN						
Personal					S/	-
Bienes					S/	34.00
Servicios					S/	780.00
TOTAL					S/	814.00

Nota. Elaboración propia

Tabla 7

Estimación de costos necesarios para la implementación del proyecto

Naturaleza del Gasto	Descripción	Cantidad	Precio Unitario		Precio Total	
Servicios	Horarios de consultor externo	10	S/	450.00	S/	4,500.00
	Tiempo de persona interna	10	S/	250.00	S/	2,500.00
	Margen de consultoría (10%)	1	S/	700.00	S/	700.00
Resumen						
Servicios					S/	7,700.00
Total					S/	7,700.00

Nota. Elaboración propia

Interpretación: El cuadro presentado detalla la estimación de costos necesarios para la implementación del proyecto, enfocándose en los recursos necesarios para llevarlo a cabo. Este análisis incluye los costos relacionados con servicios de consultoría externa e interna, así como un margen adicional para cubrir los gastos operativos.

Para la implementación del presente proyecto, se han considerado los costos necesarios en la categoría de servicios, enfocándose en los recursos requeridos para su realización. Este estudio abarca los gastos asociados a los servicios de asesoría externa e interna, además de un margen extra para sufragar los costos operativos.

En términos generales, se anticipa un desembolso total de S/ 7,700.00, que se reparte principalmente en la contratación de un asesor externo, la implicación del personal interno de la compañía y un margen extra del 10% para asegurar la adecuada implementación del proyecto. Este resumen simplifica la determinación exacta de los recursos necesarios y asegura que la realización del proyecto se realice de manera eficiente, considerando tanto la aportación especializada externa como la colaboración del personal interno.

IV. Resultado de investigación

4.1. Análisis de datos cuantitativos

Variable 1: Proceso de Despacho

Dimensión 1: Diagnóstico Situacional (4 ítems)

Pregunta 1: ¿Considera que los resultados del FODA desarrollado por el área de gestión de la empresa están teniendo un impacto positivo?

Tabla 8

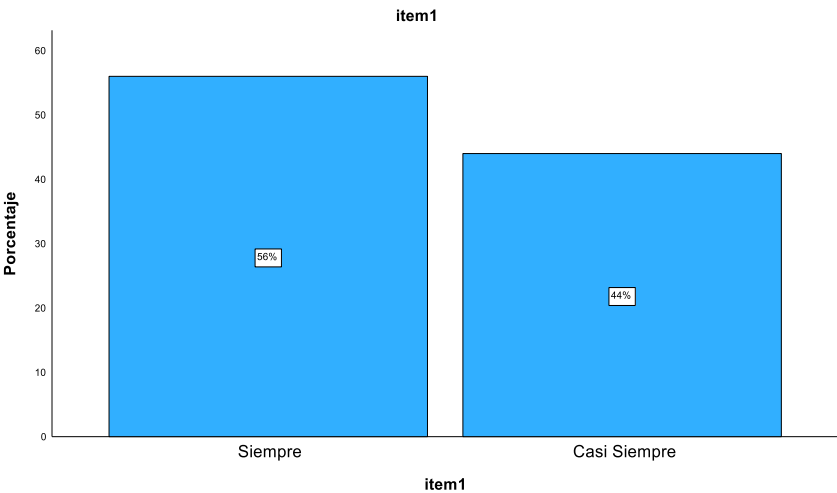
FODA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	28	56%	56%	56%
	Casi Siempre	22	44%	44%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

FODA



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se evidencia en tabla 8 y figura 1 que el 56% de los encuestados consideran que el uso del FODA en la empresa genera siempre un impacto positivo en el área, asimismo un 44% concuerda que casi siempre su impacto es beneficioso.

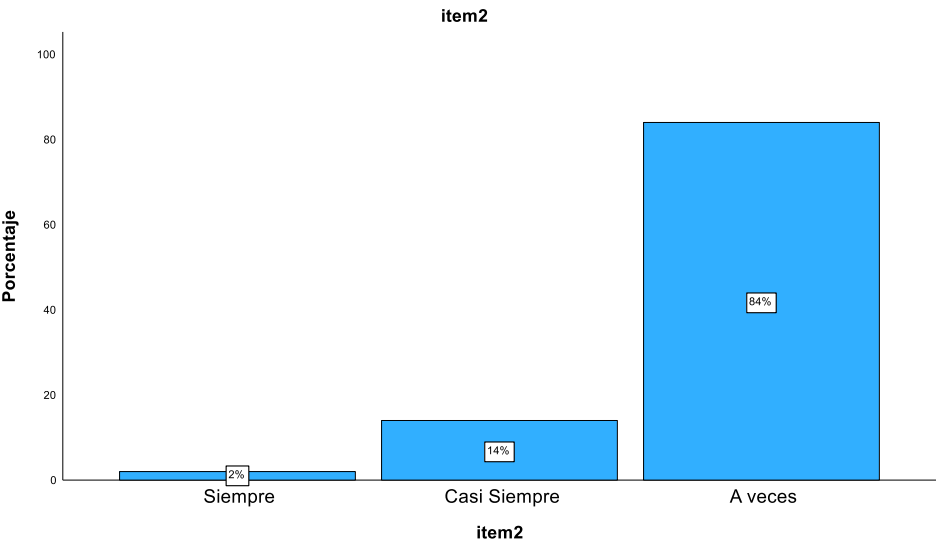
Pregunta 2: ¿Con qué frecuencia realizan reportes de despacho y/o recojo?

Tabla 9
Reportes de Despacho

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2%	2%	2%
	Casi Siempre	7	14%	14%	16%
	A veces	42	84%	84%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2
Reportes de Despacho



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 9 y figura 2 que el 84% de los encuestados a veces realizan los reportes correspondientes al despacho y/o recojo del área, mientras que un 14% sostiene que casi siempre realizan los reportes correspondientes y un 2% indican que siempre los realizan.

Pregunta 3: ¿En qué medida realizan los reportes en la hora y fecha estipulada?

Tabla 10

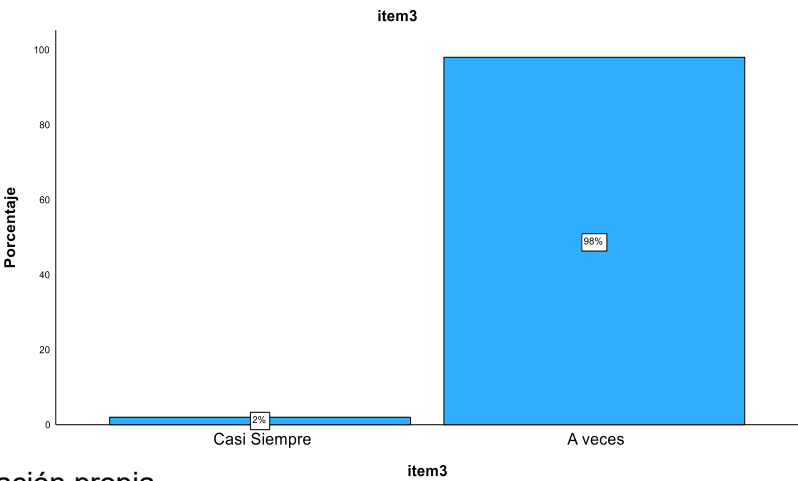
Cumplimiento de Reportes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	1	2%	2%	2%
	A veces	49	98%	98%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Cumplimiento de Reportes



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 10 y figura 3 que el 98% de los encuestados a veces realizan los reportes correspondientes al despacho y/o recojo del área en la hora y

fecha estipulados, mientras que un 2% sostiene que casi siempre elaboran los reportes en el tiempo establecido.

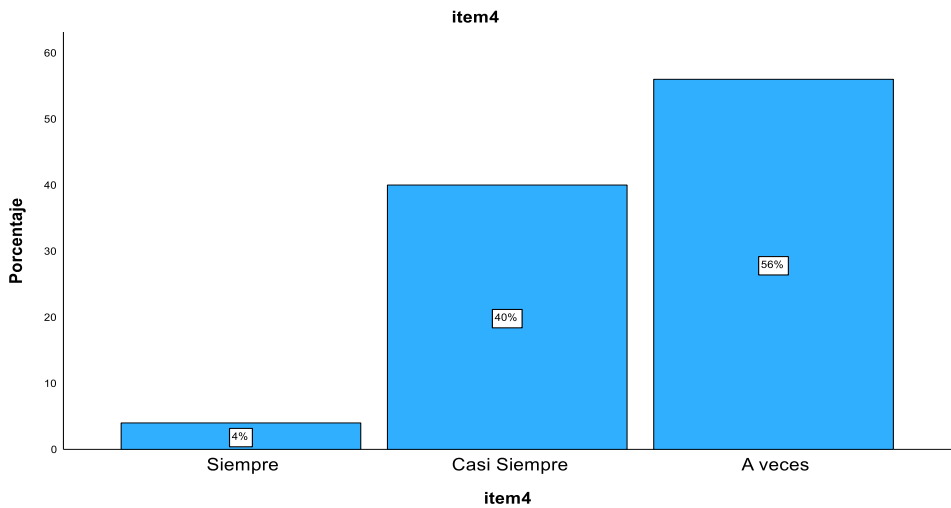
Pregunta 4: ¿Considera que los reportes existentes en el área son importantes para el proceso de despacho?

Tabla 11
Importancia de Reportes

		item4			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	4%	4%	4%
	Casi Siempre	20	40%	40%	44%
	A veces	28	56%	56%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4
Importancia de Reportes



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 11 y figura 4 que el 56% de los encuestados consideran que a veces los reportes son importantes para el proceso de despacho, mientras que un 40% indica que casi siempre consideran que los reportes son importantes para el proceso de despacho y un 4% afirma que siempre es importante contar con reportes.

Dimensión 1: Diagnóstico Situacional (4 ítems)

Tabla 12

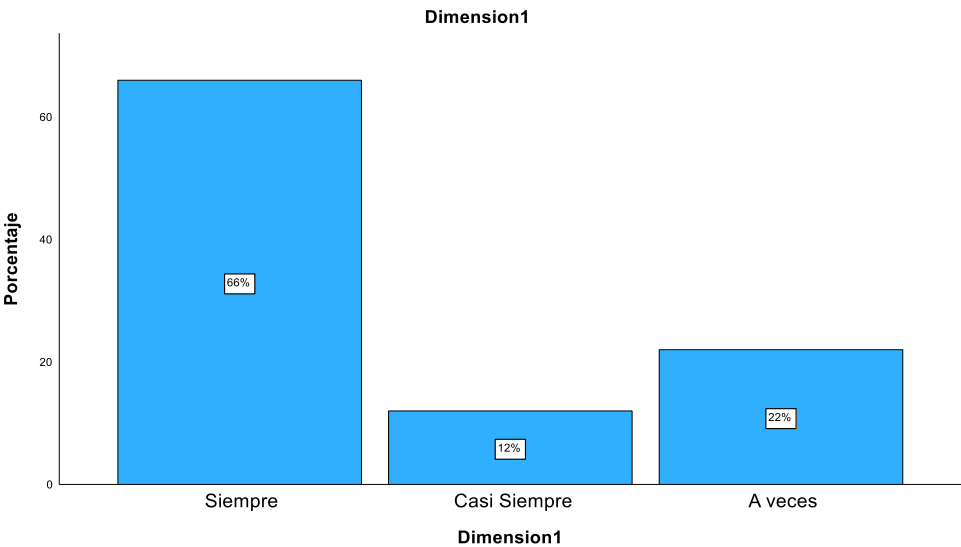
Diagnóstico Situacional

		Dimension1			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	33	66%	66%	66%
	Casi Siempre	6	12%	12%	78%
	A veces	11	22%	22%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Diagnóstico Situacional



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 12 y figura 5 que referente al diagnóstico situacional el 66% de los encuestados consideran que las áreas siempre cumplen con los lineamientos (FODA y reportes) correspondientes, mientras que un 22% indica que a veces estos se cumplen y un 12 % sostiene que casi siempre se realizan.

Dimensión 2: Propuesta de Mejora del Proceso de Despacho Primera Etapa (3 ítems)

Pregunta 5: ¿Considera que la empresa invierte en capacitaciones al personal?

Tabla 13

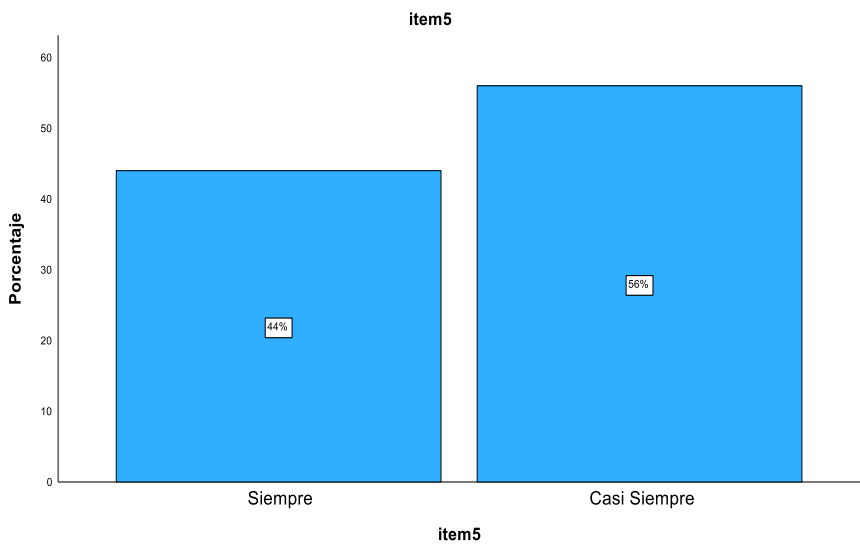
Capacitaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	22	44%	44%	44%
	Casi Siempre	28	56%	56%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Capacitaciones



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 13 y figura 6 que el 56% de los encuestados consideran que la empresa casi siempre invierte en capacitaciones para el personal, sin embargo, un 44% manifiesta que la empresa siempre invierte en capacitar al personal.

Tabla 14

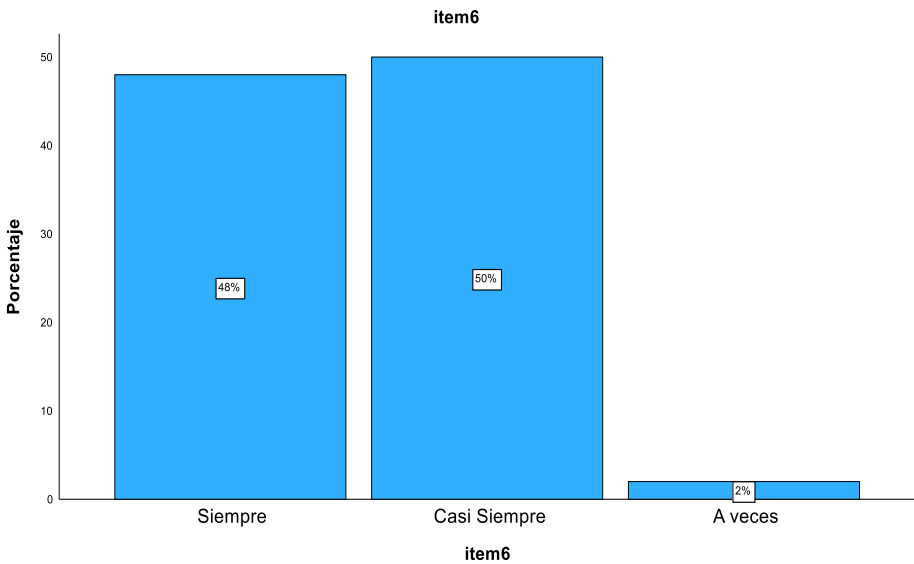
Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	24	48%	48%	48%
	Casi Siempre	25	50%	50%	98%
	A veces	1	2%	2%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 14 y figura 7 que el 48% de los encuestados consideran que los temas de las capacitaciones son relevantes para su desempeño,

mientras que un 50% indica que casi siempre son relevantes los temas de las capacitaciones y un 2% afirma que solo a veces los temas de las capacitaciones son relevantes.

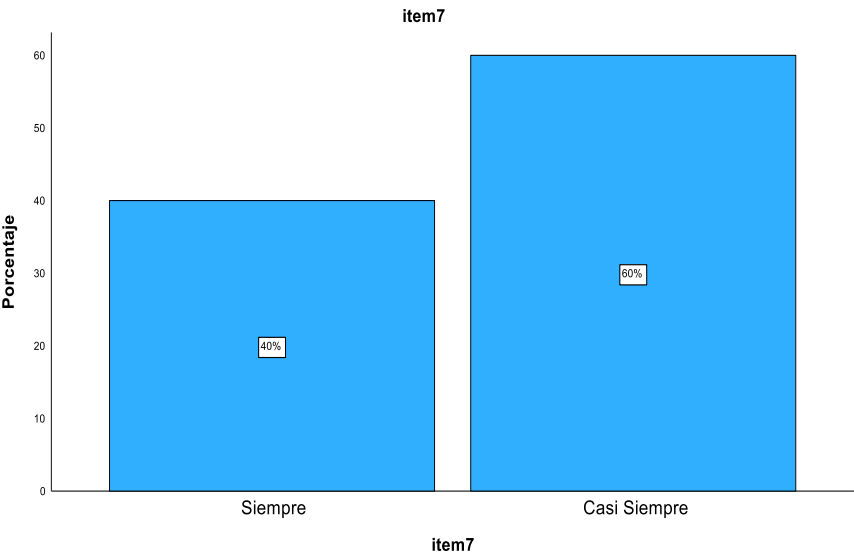
Pregunta: ¿Considera que la empresa financia cursos presenciales u online para ampliar tus conocimientos en el área?

Tabla 15
Desarrollo de Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	20	40%	40%	40%
	Casi Siempre	30	60%	60%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8
Desarrollo de Personal



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 15 y figura 8 que el 60% de los encuestados perciben que casi siempre la empresa invierte en financiar cursos con el fin de ampliar su desempeño, en tanto un 40% sostuvo que la empresa siempre financia cursos con el fin de ampliar su desempeño.

Dimensión 2: Propuesta de Mejora del Proceso de Despacho Primera Etapa (3 ítems)

Tabla 16

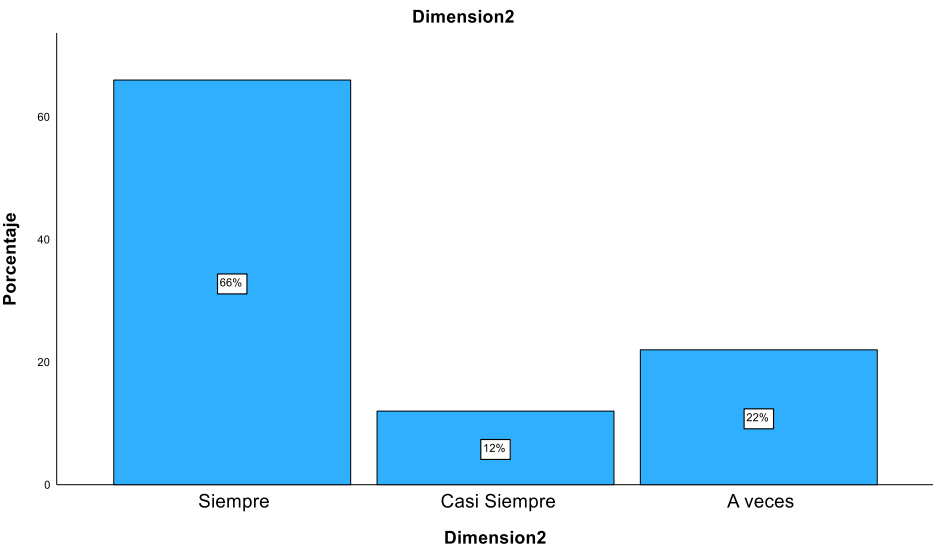
Proceso de Despacho Primera Etapa

Dimension2					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	33	66%	66%	66%
	Casi Siempre	6	12%	12%	78%
	A veces	11	22%	22%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Proceso de Despacho Primera Etapa



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 16 y figura 9 referente a la propuesta de mejora del proceso de despacho (primera etapa) el 66% de los encuestados consideran que la empresa siempre les brinda cursos y capacitaciones para ampliar sus conocimientos, mientras que un 22% indica que a veces la empresa realiza inversiones en cursos y un 12 % sostiene que casi siempre se les brinda acceso a capacitaciones y cursos.

Dimensión 3: Propuesta de Mejora del Proceso de Despacho Segunda Etapa (4 ítems)

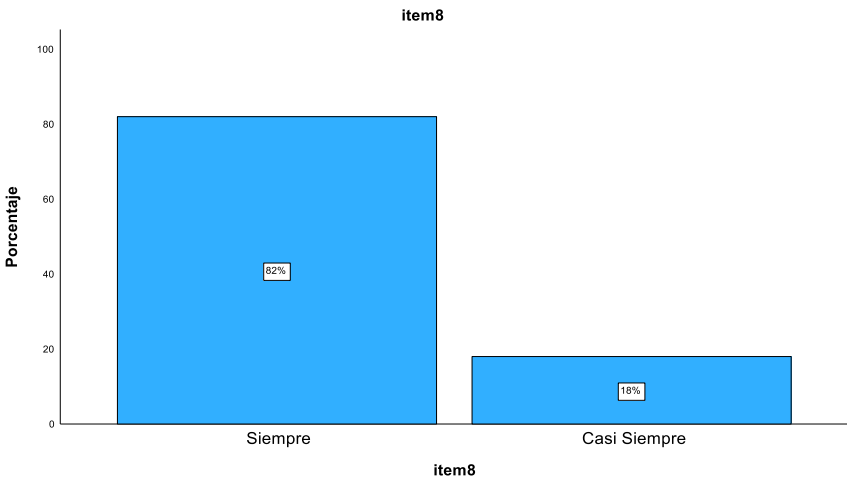
Pregunta 8: ¿Los softwares con los que trabaja son adecuados para el desempeño de tus actividades dentro del área?

Tabla 17
Software

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	41	82%	82%	82%
	Casi Siempre	9	18%	18%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 10
Software



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 17 y figura 10 que el 82% de los encuestados manifiestan que siempre los softwares con los que trabaja son los adecuados para el desempeño de sus actividades en el área, mientras que el 18% indican que casi siempre los softwares que emplean son los adecuados.

Pregunta 9: ¿Con qué frecuencia usa los manuales para la aplicación correcta del Software?

Tabla 18

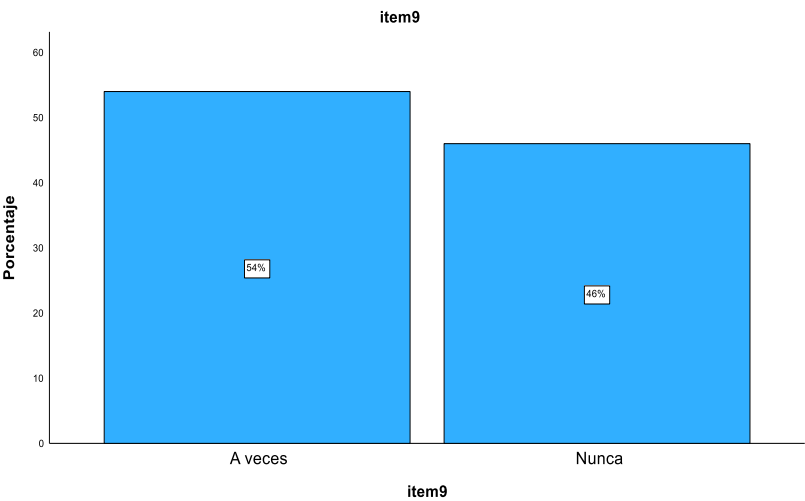
Manuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	27	54%	54%	54%
	Nunca	23	46%	46%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Manuales



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 18 y figura 11 que el 54% de los encuestados indican que a veces hacen uso de los manuales de los softwares, mientras que el 46% restante nunca consulta los manuales.

Pregunta 10: ¿Considera que el área cuenta con la cantidad de personal adecuado para atender la demanda laboral?

Tabla 19

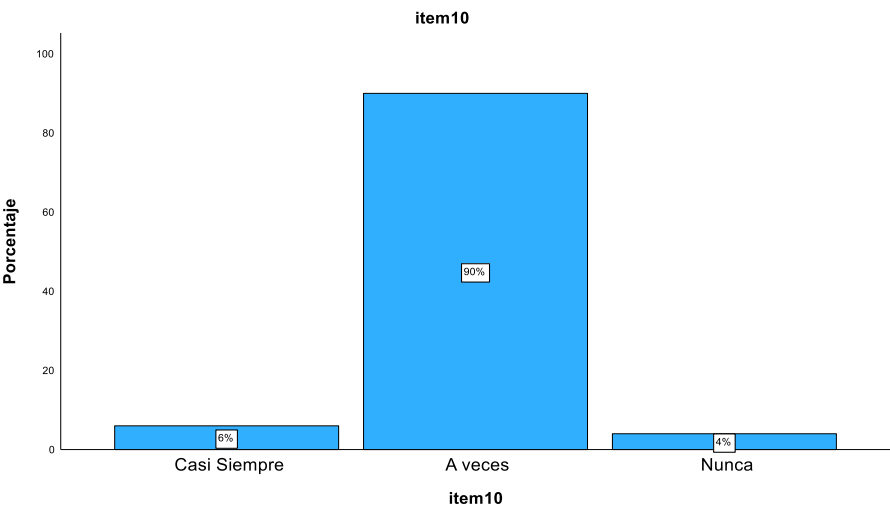
Fuerza Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	3	6%	6%	6%
	A veces	45	90%	90%	96%
	Nunca	2	4%	4%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Fuerza Laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 19 y figura 12 que el 90% de los encuestados perciben que a veces la empresa dispone de la cantidad adecuada de personal para satisfacer la demanda laboral, mientras que un 6% indica que casi siempre la empresa cuenta con la cantidad de personal idóneo y solo un 4% siente que la empresa nunca cuenta con la cantidad de personal que se requiere para dar respuesta a la demanda laboral.

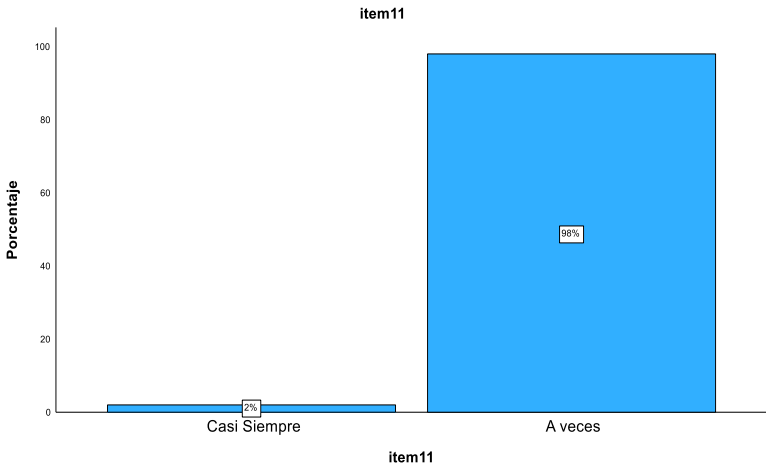
Pregunta 11: ¿Considera que el personal del área está comprometido con su trabajo y su equipo?

Tabla 20
Compromiso Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	1	2%	2%	2%
	A veces	49	98%	98%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 13
Compromiso Laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 20 y figura 13 que el 98% de los encuestados perciben que a veces la empresa tiene personal comprometido con sus labores y con el equipo de trabajo, sin embargo, un 2% manifiesta que casi siempre la empresa cuenta con personal comprometido con el área.

Dimensión 3: Propuesta de Mejora del Proceso de Despacho Segunda Etapa (3 ítems)

Tabla 21

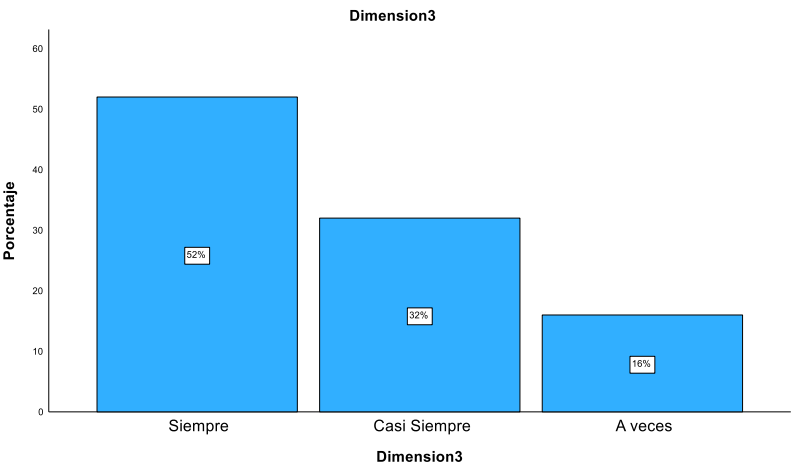
Proceso de Despacho Segunda Etapa

Dimension3					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	26	52%	52%	52%
	Casi Siempre	16	32%	32%	84%
	A veces	8	16%	16%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

Proceso de Despacho Segunda Etapa



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 21 y figura 14 referente a la propuesta de mejora del proceso de despacho (segunda etapa) el 52% de los encuestados manifiestan que la empresa siempre actualiza sus manuales y que cuenta con personal calificado, el 32% indica que casi siempre la empresa cumple lo mencionado y un 16% indica que solo a veces se realizan actualizaciones en manuales y cuenta con personal comprometido.

Dimensión 4: Relación Costo-Beneficio de la Propuesta (3 ítems)

Pregunta 12: ¿Crees que la empresa realiza los filtros adecuados para la contratación de lideres y/o jefes de área?

Tabla 22

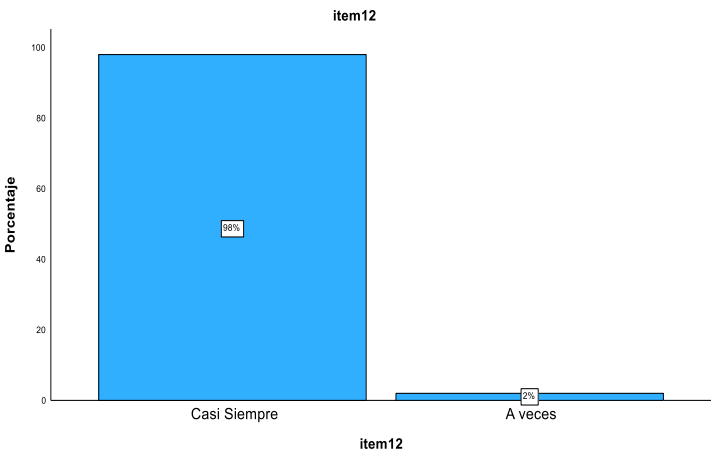
Proceso de Contratación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	49	98%	98%	98%
	A veces	1	2%	2%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 15

Proceso de Contratación



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 22 y figura 15 que el 98% de los encuestados concuerdan que la empresa realiza los filtros correctos a la hora de realizar las contrataciones de los jefes de área, mientras que un 2% indica que solo a veces la empresa realiza estos filtros de forma adecuada.

Pregunta 13: ¿Consideras que tu líder actual te brinda el soporte adecuado?

Tabla 23

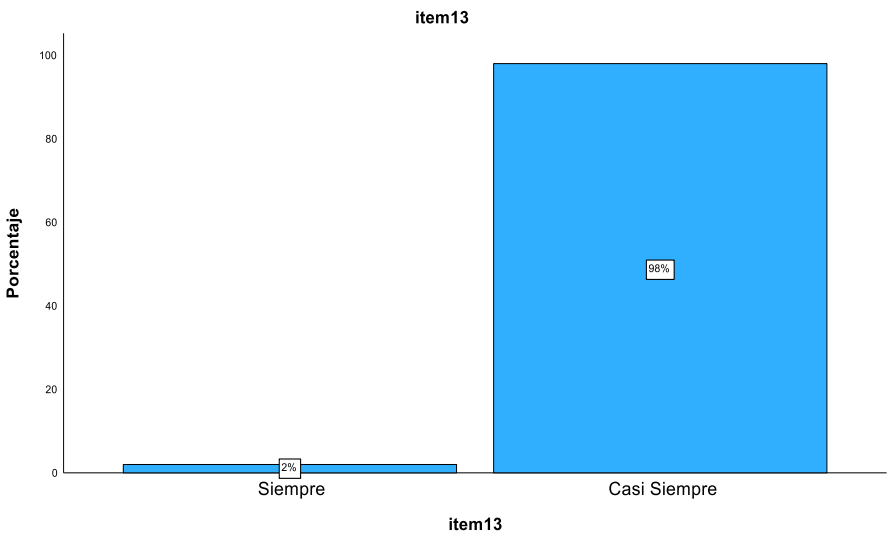
Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2%	2%	2%
	Casi Siempre	49	98%	98%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 16

Liderazgo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 23 y figura 16 que el 98% de los encuestados sienten que casi siempre cuentan con el soporte por parte de sus lideres, y un 2% asegura que siempre cuentan con el soporte adecuado.

Pregunta 14: ¿Cuentas con la maquinaria idónea para la realización de tus funciones?

Tabla 24

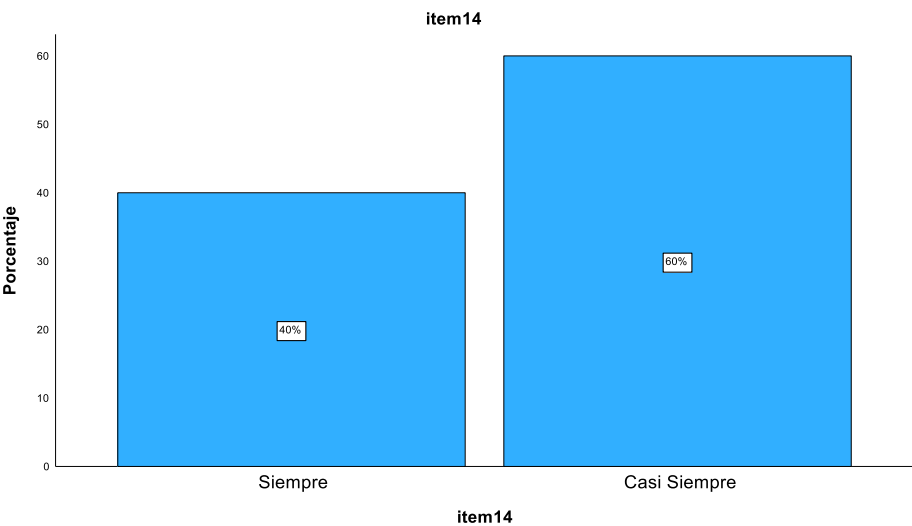
Maquinaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	20	40%	40%	40%
	Casi Siempre	30	60%	60%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 17

Maquinaria



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 24 y figura 17 que el 60% de los encuestados perciben que casi siempre cuentan con la maquinaria idónea para la realización de sus

funciones y un 40% manifiesta que siempre cuentan con la maquinaria correcta para desempeñar sus actividades.

Dimensión 4: Relación Costo-Beneficio de la Propuesta (3 ítems)

Tabla 25

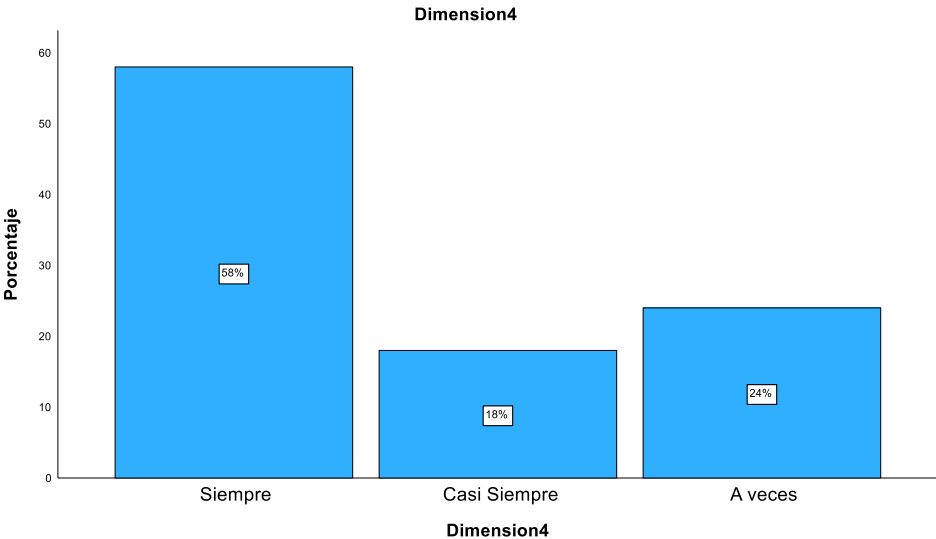
Costo-Beneficio de la Propuesta

Dimension4					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	29	58%	58%	58%
	Casi Siempre	9	18%	18%	76%
	A veces	12	24%	24%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 18

Costo-Beneficio de la Propuesta



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 25 y figura 18 referente al Costo-Beneficio de la Propuesta que el 58% de los encuestados coinciden que la empresa siempre selecciona

buenos lideres y cuenta con maquinaria idónea, mientras que un 24% sostiene que a veces la empresa cumple con dichos requisitos y un 18% indica que casi siempre la empresa contrata lideres capacitados y les brinda buenas maquinarias.

Variable 1: Proceso de Despacho

Dimensión 1 Diagnóstico Situacional

Dimensión 2 Propuesta de Mejora del Proceso de Despacho Primera Etapa

Dimensión 3 Propuesta de Mejora del Proceso de Despacho Segunda Etapa

Dimensión 4 Relación Costo Beneficio de la Propuesta

Tabla 26

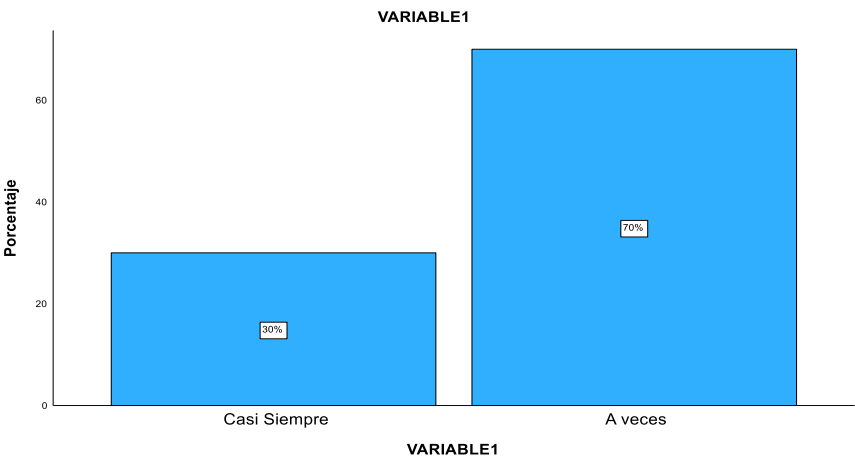
Proceso de Despacho

VARIABLE1					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	15	30%	30%	30%
	A veces	35	70%	70%	100%
	Total	50	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 19

Proceso de Despacho



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 26 y figura 19 referente al proceso de despacho que el 70% de los encuestados perciben que la empresa a veces cumple con los tiempos, estándares y lineamientos establecidos para poder cumplir con las entregas programadas y un 30% sostiene que la empresa casi siempre cumple con dichos procesos.

V. Sustento del Mercado

5.1. Alcance esperado del mercado

El propósito de esta investigación es optimizar la logística de entrega a través de la formación del personal y la mejora de los sistemas de software para la gestión de pedidos. Estas acciones contribuirán a reducir los tiempos de despacho, disminuir errores y mejorar la satisfacción del cliente, beneficiando tanto a los clientes. Al implementar estas mejoras, la empresa comercializadora de sal aspira a incrementar su capacidad operativa y consolidarse como líder en eficiencia logística en la región del Callao, centrándose específicamente en el área de despacho para ofrecer una solución ajustada a las necesidades del mercado.

5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial

El mercado objetivo de la empresa está por industrias alimentarias, minoristas y grandes distribuidores nacionales que dependen de la sal como insumo esencial. Estos clientes valoran especialmente la rapidez y precisión en las entregas. Optimizar el proceso de despacho no solo reforzará la relación con los clientes actuales, asegurando que recibirán sus productos puntualmente y sin afectar sus operaciones, sino que también abrirá nuevas oportunidades para ingresar en mercados que priorizan la puntualidad y la eficiencia en el servicio.

Contexto de mercado

Tabla 27

Contexto de mercado

Elementos	Descripción
Competidores	Ferrol, Grupo Casa Lima, Envasal, Insumos Químicos del Perú y Grupo P&L.
Proveedores	Trupal, Emusa, etc.
Canales de venta	Canal análogo (tradicional).

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 27 el contexto de mercado de la empresa distribuidora de sal se caracteriza por una competencia fuerte, con jugadores clave como Ferrol. En cuanto a proveedores, destaca la colaboración con empresas como Trupal y Emusa. Los canales de venta se centran principalmente en el canal análogo o tradicional y sus estrategias de publicidad incluyen el uso de redes sociales como Instagram y Facebook, complementadas con publicidad en radio.

Tabla 28
Clientes potenciales

Elementos	Descripción
Industria	Industrial
Tipo de empresa	Empresas grandes
Ingresos por ventas anual USD\$	USD\$ 8,009,343
Cantidad de trabajadores	900 trabajadores
Ubicación de la empresa y sedes	Provincia Constitucional del Callao, Huacho y Otuma.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 28 se evidencia que los clientes potenciables para la empresa distribuidora de sal se encuentran en sectores como el industrial, alimentario, textil y pesca, siendo empresas grandes con ingresos anuales superiores a los 7 millones de dólares y con una plantilla de aproximadamente 900 trabajadores. Estas empresas están ubicadas en la Provincia Constitucional del Callao, Huacho y Otuma.

5.3. Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio

La propuesta se centra en la capacitación y la actualización del software para optimizar el proceso de despacho. Esta innovación busca reducir los tiempos de entrega y minimizar los errores, lo que incrementará la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. El nuevo software permitirá una gestión más eficiente de los inventarios y el seguimiento en tiempo real de los pedidos, mientras que la capacitación garantizará que el personal se adapte a los avances tecnológicos y a los procesos de trabajo optimizados.

5.3.1. Diagnóstico situacional

En el análisis FODA de una empresa industrial comercializadora de sal, se visualiza en la Tabla 29.

Tabla 29

FODA

Análisis	Descripción
Fortaleza	- Capacitación continua: un alto porcentaje de los encuestados (56%) afirmó que la empresa tiene una ventaja de invertir regularmente en capacitación del personal para mantener a los trabajadores actualizados y mejorar su desempeño. - Software adecuado: El 82% de los encuestados cree que el software utilizado es apropiado para el desempeño de sus funciones, lo que proporciona una base tecnológica sólida para optimizar el proceso de despacho. - Impacto beneficioso del FODA: el 66% de los encuestados cree que el uso del FODA y otros lineamientos tiene un efecto beneficioso en el área.
Oportunidades	- Implementación del software: A pesar de que el software es bueno, solo el 54% lo usa con frecuencia. Hay una posibilidad de mejorar la capacitación del personal en el uso de estas herramientas, lo que podría aumentar aún más la optimización de las operaciones. - Nuevos servicios de entrega: la fidelidad de los clientes y la mejora en la eficiencia del despacho nos permiten ofrecer servicios adicionales, como entregas urgentes o personalizadas. - Satisfacción del cliente: La empresa puede destacarse frente a la competencia y obtener una mayor cuota de mercado en el área industrial y alimentaria mejorando la puntualidad y la precisión de las entregas.
Debilidades	- Falta de consistencia en los reportes: el 98 % de los encuestados dijo que a veces se cumplen los plazos para la generación de reportes, lo que refleja una falta de compromiso. - Insuficiencia de personal: un 90 % de los encuestados percibe que la cantidad de personal es a veces insuficiente para atender la demanda, lo que puede afectar la capacidad operativa y la eficiencia del despacho. - Compromiso laboral limitado: solo un pequeño porcentaje (2%) de los encuestados percibe que el personal está comprometido constantemente con el equipo y con las tareas asignadas, lo que podría afectar la calidad del servicio.
Amenazas	- Competencia en el mercado: La empresa se enfrenta a la competencia de otros proveedores de sal que pueden ofrecer tiempos de entrega más cortos o precios más bajos, lo que podría afectar su participación en el mercado. - Cambios en la regulación o la economía: Las regulaciones ambientales, los cambios en los costos de transporte, el combustible y la inestabilidad política pueden tener un impacto negativo en las operaciones logísticas.

Fuente: Elaboración propia

5.3.2. Propuesta de valor

Esta investigación, desarrollada con el apoyo de una consultoría externa e interna, permitirá a la empresa distribuidora de sal optimizar la puntualidad y precisión en sus entregas, fortaleciendo la satisfacción de sus clientes de los sectores industrial y alimentario al garantizar la recepción oportuna de sus productos. La propuesta de valor presentada se alinea directamente con la necesidad de contar con un proveedor confiable y eficiente en la gestión de despachos, minimizando los problemas asociados con retrasos y errores en las entregas.

A través de la puesta en marcha de avances en la formación del personal, promovidos por especialistas externos e internos, y la renovación de los sistemas de software, se conseguirá una mejora total del proceso de entrega. Esto establecerá a la compañía no solo como un líder en eficacia logística en el Callao, sino también como un suministrador competitivo y atractivo para ampliar sus operaciones a otras áreas estratégicas.

5.3.3. Fuentes de ingresos

En esta situación, la optimización del proceso de entrega, encabezada por una asesoría externa e interna, influirá directamente en los ingresos de la compañía al enfocarse en incrementar la eficiencia en las operaciones. Este método posibilitará expandir el alcance de clientes, no solo para grandes corporaciones, sino también para medianas y pequeñas, diversificando de esta manera las posibilidades comerciales.

Además, se potenciará la satisfacción de los clientes actuales al disminuir los fallos y mejorar los plazos de entrega, lo cual reforzará la lealtad y la seguridad en los servicios proporcionados. Conforme estas mejoras se apliquen, la compañía estará preparada para manejar un incremento en el número de pedidos diarios de forma eficiente y respetar de

manera constante los tiempos fijados. No solo asegurará un funcionamiento más lucrativo, sino que también establecerá a la compañía como un proveedor de confianza y eficaz en el mercado.

5.3.4. Canales de distribución

Con el apoyo de una asesoría externa e interna, la compañía seguirá empleando sus métodos convencionales de distribución, ya sea la entrega estándar (directa al cliente) o la entrega ex planta (donde el cliente emplea su propio medio de transporte para recoger el producto). Estos canales continuarán brindando servicios a empresas del sector industrial y alimentario de forma directa e indirecta, preservando la proximidad y el servicio a medida que los distingue.

No obstante, con la renovación de los sistemas de software sugeridos por la asesoría, la organización de rutas y el monitoreo de las entregas serán notablemente más eficaces. Esto facilitará la optimización de los tiempos de distribución, la disminución de los gastos operacionales y la mejora de la capacidad de respuesta frente a situaciones inesperadas. Además, la aplicación de esta tecnología potenciará la comunicación con los clientes al brindarles datos más exactos y en tiempo real acerca del estado de sus pedidos, aumentando la transparencia y la seguridad en el servicio proporcionado.

- **Despacho estándar:** Se realizan entregas a los clientes en los almacenes solicitados, con el servicio de desestibas para realizar la descarga pertinente o se puede entregar el producto paletizado a los clientes que cuenten con montacarga (la empresa asume el costo del flete).
- **Despacho ex planta:** El cliente asume el costo del transporte (asume el costo del flete), va a la empresa comercializadora de sal para recoger el producto requerido y la empresa le brinda el servicio de estiba para subir el producto al camión.

5.3.5. Estrategia de penetración en el mercado

Con el apoyo de una consultoría externa e interna, se propone adaptar la estrategia de penetración en el mercado alineándola con la mejora del proceso de despacho de la empresa distribuidora de sal en el Callao. Este enfoque se estructurará en tres plazos estratégicos, cada uno diseñado para garantizar avances progresivos y sostenibles:

Corto plazo: El objetivo inicial será optimizar los tiempos de despacho y la precisión en la entrega de los productos, lo que permitirá a la empresa diferenciarse de sus competidores en términos de confiabilidad y puntualidad. Para alcanzar este objetivo, se llevarán a cabo formación para el personal y mejoras en la utilización del software de administración, garantizando que los pedidos se realicen de forma ágil y sin fallos. Además, es posible emplear campañas de marketing para resaltar estas ventajas en el público objetivo.

Mediano plazo: El objetivo será robustecer la relación con los clientes industriales y de la industria alimenticia a través de la puesta en marcha de un sistema de monitoreo en tiempo real de las órdenes. Este sistema facilitará a los clientes el control de sus envíos en cualquier instante, lo que favorecerá el incremento de su satisfacción y lealtad. Además, podrá trabajar en conjunto con aliados estratégicos en logística para incrementar la cobertura en la zona y acelerar la entrega.

Largo plazo: La atención se centrará en el crecimiento del mercado, con el objetivo de penetrar en nuevos sectores que aprecien particularmente la eficiencia logística, como las industrias farmacéuticas o de productos de consumo masivo. Se establecerán colaboraciones con compañías complementarias para proporcionar soluciones completas que comprendan almacenamiento y distribución, y se analizará la opción de automatizar aún más los procedimientos con el fin de disminuir gastos y potenciar la capacidad de operación.

5.3.6. Actividades productivas propias y externas

Actividades productivas propias:

La compañía se enfocará en la mejora interna del proceso de despacho a través de la incorporación de tecnologías de vanguardia, tales como programas para la administración de pedidos y la optimización de las rutas de distribución. Esto facilitará una organización más eficaz y disminuirá las equivocaciones en la distribución de productos. Además, se llevará a cabo una formación continua del personal en la utilización de estas herramientas tecnológicas para garantizar una correcta implementación de los procedimientos logísticos.

Actividades productivas externas:

Para potenciar las habilidades internas, se formarán asociaciones estratégicas con compañías de transporte tercerizadas, con el objetivo de atender picos de demanda y aumentar la adaptabilidad en las entregas. Esto implica la firma de acuerdos con proveedores de servicios logísticos capaces de gestionar tanto la distribución local en el Callao como la distribución a otras zonas.

5.3.7. Alianzas

Proveedores de Programas de Administración: Se establecerán convenios con empresas expertas en la creación de software para la puesta en marcha de sistemas de administración de pedidos y mejora de la cadena de suministro. Estas alianzas permitirán una integración fluida de nuevas tecnologías que mejoren la eficiencia del área de despacho.

Empresas de Logística y Transporte (Overall): Se buscarán colaboraciones para aumentar la flexibilidad y capacidad en la entrega de pedidos, especialmente durante picos

de demanda. Esto permitirá mejorar los tiempos de entrega y reducir costos operativos mediante acuerdos de transporte compartido o externalización de algunas rutas.

Instituciones Educativas o de Capacitación (Cibertec, UPC, Ipae, Idat y británico):
Para la formación continua del personal, se establecerán convenios con centros de capacitación que puedan brindar cursos específicos en logística y uso de software. Esto asegurará que el equipo esté actualizado con las mejores prácticas del sector y el uso de nuevas herramientas tecnológicas.

VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

6.1.1. Conclusiones generales

La propuesta de mejora en el proceso de despacho de la empresa distribuidora de sal en el Callao sí es viable para la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Los resultados obtenidos confirman que la implementación de capacitaciones continuas para el personal, junto con la optimización de los sistemas de software traerán consigo cambios positivos en el área de despacho, pese a ser la minoría de los encuestados los que manifiestan que el software no es el adecuado esto se está considerando, ya que son estrategias viables que permitirán reducir errores en las entregas y agilizar los tiempos de respuesta. Estas mejoras no solo fortalecerán la relación con los clientes actuales, sino que también atraerán a nuevos clientes, lo que permitirá a la empresa mantenerse competitiva en un mercado exigente.

6.1.2. Conclusiones específicas

Conclusión Específica 1:

Se concluye que sí es viable implementar una propuesta de mejora en el diagnóstico situacional del proceso de despacho de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024; porque el análisis FODA y los informes de desempeño han identificado oportunidades y desafíos críticos, como debilidades en la integración de herramientas tecnológicas y capacitación del personal. Estas mejoras permitirán optimizar la eficiencia operativa, reducir errores en la distribución y mejorar los tiempos de respuesta, aumentando así la competitividad de la empresa en un mercado exigente.

Conclusión Específica 2:

Se concluye que sí es viable implementar una propuesta en el proceso de despacho en su primera etapa de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024; porque la implementación de capacitaciones y cursos híbridos serán una estrategia efectiva la cual permitirá mejorar las competencias del personal. Estas actividades reducen errores operativos y mejoran la respuesta ante imprevistos, sentando las bases para la transición hacia las siguientes fases de mejora operativa y tecnológica.

Conclusión Específica 3:

Se concluye que sí es viable implementar una propuesta en el proceso de despacho en su segunda etapa de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024; porque la mejora continua en el uso del software a través de capacitaciones efectivas y el incremento del personal en el área de despacho contribuirá a reducir errores en la entrega y acelerar los tiempos de respuesta. Estas acciones fortalecen la operatividad, alineando los recursos con los objetivos estratégicos de la empresa.

Conclusión Específica 4:

Se concluye que sí es viable implementar una propuesta de mejora en relación costo-beneficio del proceso de despacho de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024; porque las mejoras propuestas generan ahorros significativos al reducir errores y optimizar la gestión del despacho. Esto influye de manera positiva en la eficacia operacional y la satisfacción del cliente, fortaleciendo la posición de la compañía en el sector industrial.

6.2. Recomendaciones

6.2.1. Recomendaciones generales

La compañía necesita establecer un programa de formación constante y metódica para su equipo de despacho, centrado en la utilización eficaz del software, además de potenciar las competencias logísticas y de administración de inventarios. Esto garantizará que el equipo tenga la formación completa para emplear las herramientas existentes y optimizar su desempeño.

Además, la compañía debería revisar y modernizar sus procedimientos operativos estándar para la administración de envíos, ajustándolos a las mejores prácticas de la industria y las exigencias presentes del mercado.

6.2.2. Recomendaciones específicas

Recomendación Específica 1:

Determinar y renovar las oportunidades de mejora en el sector de despacho a través de la utilización constante del análisis FODA. También es necesario examinar los informes operativos de forma sistemática para rectificar de manera rápida cualquier desviación de los objetivos operativos.

Recomendación Específica 2:

Poner en marcha programas mixtos que fusionan sesiones en persona y en línea para potenciar las formaciones. Esto potenciará la eficacia y la capacitación de los trabajadores para gestionar software y procedimientos esenciales, posibilitando una educación más adaptable y asequible.

Recomendación Específica 3:

Es esencial asignar fondos para el desarrollo y renovación continua del software utilizado en el despacho. Además, es vital optimizar la administración del talento humano al maximizar la utilización del personal y la repartición de responsabilidades, asegurando de esta manera un equipo balanceado y dotado de los recursos requeridos para satisfacer la demanda de trabajo.

Recomendación Específica 4:

Es crucial examinar y modificar constantemente la correlación entre la inversión en recursos humanos y la inversión en tecnología (programas informáticos y equipos). Para lograrlo, es necesario definir indicadores específicos que faciliten la valoración del retorno de inversión (ROI) en elementos como la productividad, la reducción de gastos operacionales y la mejora en la calidad del servicio.

VII. Referencias Bibliográficas

- Aldana, E., & Gagliuffi, I. (2004). *La noción de Consumidor Final: El ámbito de aplicación subjetiva de la Ley de Protección al Consumidor según el nuevo precedente de observancia obligatoria del Indecopi*. 50. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/download/11722/12284>
- Ballou, R. (2004). *Logística Administración de la cadena de suministro*, 5ta Ed. www.FreeLibros.com
- Barrionuevo, J. (2010). *Propuesta de mejora del proceso de despacho de una empresa que produce y comercializa acero dimensionado*.
- Bautista. (2021). *Propuesta de mejora del proceso de despacho en la empresa La Vid Despachos Del Valle en el Municipio De La Unión, Valle Del Cauca*.
- Bowersox et al. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministros*.
- Bravo, J. (2011). *Gestión de Procesos (4a ed)*.
- Brito, P., & Peña, J. (2021). *Proyecto de mejora continua en el proceso de almacenamiento y despacho enfocado en el producto trocado / equivocado*.
- Chopra, & Meindl. (2008). *Administración de la cadena de suministro : estrategia, planeación y operación*. Pearson Educación.
- Chopra, & Meindl. (2013). *Administración de la cadena de suministro - Estrategia, planeación y operación (5a ed) Revisión Técnica*.
- Cisneros, C. (2022). *Propuesta de optimización para el proceso de abastecimiento de cemento, de una empresa distribuidora de materiales de construcción*.
- Contreras, J., & Lizcano, A. (2019). *Rediseño del Proceso de Despacho de Productos Terminados en Monómeros basado en Reingeniería*.
- Cortés, N. (1986). *La investigación según Dankhe 1986*.

- Coyle, Langley, Novack, & Gibson. (2018). *Administración de la Cadena de Suministro - Una perspectiva logística (10ma ed)*.
- Dobaño, R. (2024). *Albarán: qué es y para qué sirve*. <https://getquipu.com/blog/que-es-y-para-que-sirve-un-albaran/>
- Cox, K., & Salazar, J. (2024). Preparación de pedidos y su incidencia en las ventas de la empresa Hilvanando Sueños, Santo Domingo, 2024. *Revista Social Fronteriza*, 4(1), 4–4. [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(1\)146](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(1)146)
- Escobar. (2010). *Procesos Logísticos y La Administración de la Cadena de Suministro*. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>
- Flórez, L., & Usuga, F. (2021). *Propuesta de Mejora en la Recepción de Proveedores y Entrega a las Áreas de Producción en Locería Colombiana S.A.*
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Mendoza, A. (2019). Procesos Logísticos y La Administración de la Cadena de Suministro. *Saber, Ciencia y Libertad*, 14(2). <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>
- Franco, P. (2008). *Aproximación Teórica al Concepto Integral de Logística*.
- Gómez et al. (2011). *INGE CUC-Revista de la Facultad de Ingeniería - proponen un método coordinado para diseñar, implementar y mejorar la operación de despacho en centros de distribución, basado sobre la gestión de procesos y la simulación discreta*. 7(1).
- Gonzáles, & Vásquez. (2019, July 20). El capital intelectual como fuente generadora de valor en los procesos logísticos. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 262–287. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.264>
- González. (2016). Presentación: transporte y logística Introducción al transporte y la logística. *Revista Transporte y Territorio*, 14. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333046307001>

- Grebe, G. (2008). *Investigación científica e Investigación aplicada en el Instituto de salud pública de Chile*.
- Guevara, A., Garcés, J., Cisneros, A., & Urdánigo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. Núm. 1. Enero-Marzo, 8. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Hammer, & Champy. (1994). *Reingeniería* (Editorial Norma).
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Katz, M., Seid, G., & Abius, F. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*.
- Labastida Juan. (2010). *Estudio y análisis de picking. Puesta en marcha de sistemas de picking voz y pick to light*.
- Medina, H., & Zuñiga, S. (2021). *Propuesta de mejora de procesos en la gestión logística adaptando el modelo SCOR como guía de análisis y mejora de una empresa comercializadora de envases*.
- Montanez, Granada, Rodriguez, & Veverka. (2016). *Guía Logística - Aspectos conceptuales y prácticos de la logística de cargas*.
- Páez, G. (2020). *Estiba*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/estiba.html>
- Pezo, H. (2023). *Implementación de las Metodologías Lean Manufacturing 5S y El Análisis Del Modo y Efectos de Fallas (AMEF) para Mejorar el Despacho de Planchas y Perfiles de una Empresa Comercializadora de Aceros, Lima, 2021*. <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.11.04>

- Poquioma, A., Purizaga, E., & Rodríguez, N. (2016). *“Mejora del proceso de despacho para contenedores refrigerados vacíos en Licsa.”*
- Raeburn. (2024). *Lead time: cómo acortar los tiempos de entrega [2024] • Asana.*
<https://asana.com/es/resources/lead-time>
- Rodríguez, J., & Burneo, K. (2017). *Metodología de la Investigación.*
- Salas, K., Meza, J., Obredor, T., & Mercado, N. (2019). Evaluación de la cadena de suministro para mejorar la competitividad y productividad en el sector metalmecánico en Barranquilla, Colombia. *Información Tecnológica*, 30(2), 25–32. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200025>
- Tinoco, B. (2020). *IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE GESTION DE COMPRAS PARA OPTIMIZAR LA EJECUCION DE LOS PROYECTOS DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA.*
- Toro, H. (2017). *Distribución y logística.* <http://www.areandina.edu.co>
- Vásquez, L., & Romero, C. (2023). *Propuesta de mejora en el proceso de despacho y entrega de los productos de la empresa Miromina S.A.*

VIII. ANEXOS

8.1. Informe Turnitin

 Página 2 of 109 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:old::30163>417087114

22% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

27%	 Fuentes de Internet
11%	 Publicaciones
22%	 Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.



Francesca Delgado Casso (Autor)



Ivan Ernesto Quijano Aranibar (Asesor)



Giuliana Ponce Bellido (Autor)

8.2. Otros que se consideren pertinentes

Registro de impacto y resultados

Tipo de documento: Trabajo de investigación

Título del Trabajo de Investigación o Tesis

“Propuesta de mejora del proceso de despacho en una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao 2024”

Integrantes:

Delgado Casso, Francesca María del Carmen

Ponce Bellido, Giuliana Cristina

Asesor: Iván Ernesto Quijano Aranibar

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

El impacto de este estudio se centra principalmente en el sector tecnológico y operativo, puesto que sugiere optimizaciones en los procesos de despacho a través de la aplicación de tecnologías más eficaces y formación al personal. En términos financieros, la mejora del despacho facilitará el servicio a un mayor número de clientes, generará un aumento en los ingresos de la compañía y su competitividad. Además, en el contexto social, la investigación promueve el crecimiento profesional de los empleados implicados, potenciando sus capacidades y rendimiento. El análisis posee un impacto académico, dado que brinda saberes útiles para investigaciones futuras vinculadas a la logística y la cadena de suministro.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

Los resultados del procedimiento de investigación señalan que las principales carencias en el despacho están vinculadas con la ausencia de recursos tecnológicos apropiados y la demanda de formación para el personal. Mediante encuestas realizadas con una escala Likert, se detectan áreas fundamentales de mejora, como la disminución de los tiempos de procesamiento y el incremento en la eficiencia en las operaciones. Las propuestas comprenden la puesta en marcha de un sistema digital para administrar el despacho y un programa de capacitación constante para los empleados, lo que facilitará la solución de las carencias identificadas y asegurará un efecto positivo en los indicadores de rendimiento.

8.3. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables: Propuesta de Mejora en el Proceso de Despacho Dimensiones:	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Aplicada. Diseño de investigación: No experimental transversal Nivel de investigación: Exploratorio Descriptivo	Población: 50 trabajadores del área administrativa, transportes y de almacén de la empresa comercializadora de sal. Muestra: No probabilística por conveniencia. 10 trabajadores del área de administración, 10 trabajadores del área de transporte y 30 del área de almacén de la empresa comercializadora de sal.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Diagnóstico Situacional Propuesta de mejora del Proceso de Despacho (primera etapa). Propuesta de mejora del Proceso de Despacho (segunda etapa). Relación Costo-Beneficio de la Propuesta.		
PG: ¿Es viable implementar una propuesta en el proceso de despacho en una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024?	OG: Evaluar la viabilidad de implementar una propuesta de mejora en el proceso de despacho en una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024.	No requiere			
PE1: ¿Es viable implementar una propuesta de mejora en el diagnostico situacional del proceso de despacho de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024?	OE1: Evaluar la viabilidad de implementar una propuesta de mejora en el diagnostico situacional del proceso de despacho de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024	No requiere			
PE2: ¿Es viable implementar una propuesta en el proceso de despacho en su primera etapa de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024?	OE2: Evaluar la viabilidad de implementar una propuesta de mejora en el proceso de despacho en su primera etapa de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024	No requiere			
PE3: ¿Es viable implementar una propuesta en el proceso de despacho en su segunda etapa de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024?	OE3: Evaluar la viabilidad de implementar una propuesta de mejora en el proceso de despacho en su segunda etapa de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024	No requiere			
PE4: ¿Es viable implementar una propuesta de mejora en relación costo – beneficio del proceso de despacho de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024?	OE4: Evaluar la viabilidad de implementar una propuesta de mejora en relación costo – beneficio del proceso de despacho de una empresa comercializadora de sal de la Provincia Constitucional del Callao, 2024	No requiere			

8.4 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INST	ESCALAS				
Proceso de Despacho	Poquioma et al. (2016) con su investigación, definen que el proceso de despacho se registra desde que el cliente ordena su mercadería o servicio hasta la entrega final, donde se evalúan los documentos, formularios, normativas y producción respectiva para cumplir con la calidad de servicio.	Operacionalmente el desarrollo de la variable Proceso de Despacho se divide en 4 dimensiones como: 1. Diagnóstico Situacional (ítems 1 – 4). 2. Propuesta de mejora Primera Etapa (ítems 5 – 7). 3. Propuesta de mejora Segunda Etapa (ítems 8 – 11). 4. Relación Costo Beneficio (ítems 12 – 14).	1)Diagnóstico Situacional	- FODA	1	ORDINAL	Cuestionario Identificando áreas de mejora en el despacho de sal	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
				- Reportes	2							
					3							
					4							
			2) Propuesta de mejora del Proceso de Despacho (primera etapa).	- Capacitaciones	5							
					6							
				- Ejecución de cursos híbridos	7							
					8							
			3) Propuesta de mejora del Proceso de Despacho (segunda etapa).	- Software	9							
					10							
				- Fuerza Laboral	11							
					12							
			4)Relación Costo-Beneficio de la Propuesta.	- Recursos Humanos	13							
					14							
- Recursos Tecnológicos	14											

8.5. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento a utilizar en esta investigación es el cuestionario con el fin de poder conocer las falencias en el proceso de despacho de una empresa Comercializadora de Sal de la Provincia Constitucional del Callao. El cuestionario irá dirigido a un total de 50 trabajadores los cuales están distribuidos en áreas como administrativas, de transportes y de almacén de una empresa Comercializadora de Sal de la Provincia Constitucional del Callao, durante el año 2024.



¡Hola! Somos Giuliana Ponce y Francesca Delgado, estudiantes de la Escuela Superior Instituto San Ignacio de Loyola. Estamos realizando una investigación de Pregrado titulada: "Propuesta de Mejora del Proceso de Despacho en una Empresa Comercializadora de Sal de la Provincia Constitucional del Callao 2024". Se le solicita leer cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas y contestar marcando con un aspa (X) o cruz (+) en las alternativas establecidas.

La duración de la encuesta es menor a **5 minutos**. Además, es completamente anónima, por lo que no le pediremos datos personales. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para la investigación y con total confidencialidad, por ello le pedimos sinceridad al contestar.

¡Muchas gracias por su tiempo!

CUESTIONARIO

1. ¿Considera que los resultados del FODA desarrollado por el área de gestión de la empresa están teniendo un impacto positivo?
 - ☐ Nunca
 - ☐ Casi Nunca
 - ☐ A veces
 - ☐ Casi Siempre
 - ☐ Siempre

2. ¿Con qué frecuencia realizan reportes de despacho y/o recojo?
 - ☐ Nunca
 - ☐ Casi Nunca
 - ☐ A veces
 - ☐ Casi Siempre
 - ☐ Siempre

3. ¿En qué medida realizan los reportes en la hora y fecha estipulada?
 - ☐ Nunca
 - ☐ Casi Nunca
 - ☐ A veces
 - ☐ Casi Siempre
 - ☐ Siempre

4. ¿Considera que los reportes existentes en el área son importantes para el proceso de despacho?
 - ☐ Nunca
 - ☐ Casi Nunca
 - ☐ A veces
 - ☐ Casi Siempre
 - ☐ Siempre

5. ¿Considera que la empresa invierte en capacitaciones al personal?
 - ☐ Nunca
 - ☐ Casi Nunca
 - ☐ A veces
 - ☐ Casi Siempre
 - ☐ Siempre

6. ¿Considera que los temas de las capacitaciones brindados por la empresa son relevantes para el desempeño de tus funciones?
 - ☐ Nunca
 - ☐ Casi Nunca
 - ☐ A veces
 - ☐ Casi Siempre
 - ☐ Siempre

7. ¿Considera que la empresa financia cursos presenciales u online para ampliar tus conocimientos en el área?
 - ☐ Nunca
 - ☐ Casi Nunca
 - ☐ A veces
 - ☐ Casi Siempre
 - ☐ Siempre

8. ¿Los softwares con los que trabaja son adecuados para el desempeño de tus actividades dentro del área?
 - ☐ Nunca
 - ☐ Casi Nunca
 - ☐ A veces
 - ☐ Casi Siempre
 - ☐ Siempre

9. ¿Con qué frecuencia usa los manuales para la aplicación correcta del Software?
 - ☐ Nunca
 - ☐ Casi Nunca

- ☐ A veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

10. ¿Considera que el área cuenta con la cantidad de personal adecuado para atender la demanda laboral?

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ A veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

11. ¿Considera que el personal del área está comprometido con su trabajo y su equipo?

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ A veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

12. ¿Crees que la empresa realiza los filtros adecuados para la contratación de líderes y/o jefes de área?

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ A veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

13. ¿Consideras que tu líder actual te brinda el soporte adecuado?

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ A veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

14. ¿Cuentas con la maquinaria idónea para la realización de tus funciones?

- ☐ Nunca
- ☐ Casi Nunca
- ☐ A veces
- ☐ Casi Siempre
- ☐ Siempre

8.6. Validación de expertos

Anexo Z

ISIY
APRENDE HACIENDO

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución	Instrumento	Autor(es)
Mg. Ivan Ernesto Quijano Aranibar	Docente en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Docente e Investigador RENACYT en el Instituto San Ignacio de Loyola.	Cuestionario Identificando áreas de mejora en el despacho de sal	Delgado Casso, Francesca y Ponce Bellido, Giuliana Cristina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Indicadores	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. Claridad	Esté formulado con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Esté expresado en conductas observables					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología			X		
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico científicos					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

III. OPINION DE APLICACIÓN

☒ Aplicable

☐ Aplicable después de corregir

☐ No aplicable

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

82% EXCELENTE

V. DATOS DEL EXPERTO

DNI	ORCID	COD. INVESTIGADOR RENACYT	Celular
45144294	https://orcid.org/0000-0003-2264-1186	P0130610	+51 956 202 509

Lugar y fecha: Lima, 7 de junio de 2024.



QUIJANO ARANIBAR IVAN ERNESTO
DNI: 45144294