



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
**“Proceso de despacho y satisfacción del cliente de Natoli Engineering Company,
Perú 2024”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Marketing e Innovación
Bachiller en Dirección de Negocios Globales

PRESENTADO POR:

Campos Polo, Jessenia Paola - Marketing e Innovación
Contreras Murillo, Rosario Dinabel - Dirección de Negocios Globales
Morales Larrea, Raul Isaac - Marketing e Innovación

ASESOR:

Albarracín Aparicio, Roxana Alexandra

LIMA – PERÚ
2024

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Albarracin Aparicio, Roxana Alexandra

MIEMBROS DEL JURADO:

Cabrera Briones, Christian Alfonzo

Guevara Moscoso, Luis Pedro

Reyna Maisch, Gracia Lucia

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Jessenia Paola Campos Polo, Identificado (a) con DNI N° 44862223 perteneciente al Programa de Marketing e Innovación, siendo mi asesora la Sra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Rosario Dinabel Contreras Murillo, Identificado (a) con DNI N° 46040932 perteneciente al Programa de Dirección de Negocios Globales, siendo mi asesora la Sra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Raul Isaac Morales Larrea, Identificado (a) con DNI N° 45095697 perteneciente al Programa de Marketing e Innovación, siendo mi asesora Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado: **“Proceso de despacho y satisfacción del cliente de Natoli Engineering Company, Perú 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 24% 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: 6 de diciembre de 2024.

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Jessenia Paola	Campos Polo	44862223		
Rosario Dinabel	Contreras Murillo	46040932		
Raul Isaac	Morales Larrea	45095697		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Roxana Alexandra	Albarracín Aparicio	41981490		

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi fortaleza y guía en cada paso,
a mis padres, por su apoyo y amor incondicional.
A mi hermano Alonso y mi tía María Elena, por ser
mi motivación. A mi novio por creer siempre en mí,
con paciencia y amor.

Rosario Dinabel Contreras Murillo

Agradezco profundamente a Dios y al universo por
haberme guiado en el proceso de estudio. Con
cariño y amor, dedico este logro a mi esposo y a
mis hijos quiénes me apoyaron
incondicionalmente y motivaron para que este
sueño se convirtiera en realidad. (QUERER ES
PODER – “YO PUEDO”)

Jessenia Paola Campos Polo

A mis hijas, Martina y Cayetana Morales Talledo;
a mi madre y a mi novia. Gracias por su
comprensión durante mi ausencia y por su apoyo
incondicional a lo largo de todo este proceso. Son
el pilar fundamental de mi crecimiento personal y
profesional. ¡Gracias por estar siempre a mi lado!

Raúl Isaac Morales Larrea

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos profundamente a todos los profesores de ISIL que fueron parte de nuestro proceso, por su dedicación y compromiso en nuestra formación Académica y personal. En especial a la Doc. Roxana Albarracín, por su paciencia, guía y ejemplo de excelencia, que nos han permitido inspirar cada paso de este proceso. Dejando una huella imborrable en nuestros desarrollo profesional y humano.

ÍNDICE

DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE FIGURAS	11
INDICE DE GRÁFICOS	12
RESUMEN.....	13
ABSTRACT.....	14
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	17
1.1 Título del Proyecto.....	17
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	17
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	17
1.4 Alcance de la solución	19
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	20
2.1 Descripción de la realidad problemática	20
2.1.1 Formulación del problema.....	35
2.1.2 Objetivos de investigación.....	36
2.1.3 Justificación de la investigación	37
2.1.4 Limitaciones de la investigación.....	38
2.1.5 Viabilidad de la investigación	39
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	40
3.1 Antecedentes de la investigación.....	40
3.1.1 Antecedentes nacionales	40
3.1.2 Antecedentes internacionales	42
3.2 Marco teórico	44
3.2.1 Proceso de Despacho	44
3.2.2 Satisfacción al cliente	58
3.3 Definición de términos básicos.....	67
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES.....	70
4.1 Formulación de hipótesis.....	70
4.1.1 Hipótesis general.....	70
4.1.2 Hipótesis específicas.....	70
4.2 Operacionalización de variables.....	70
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	73

5.1	Diseño metodológico	73
5.2	Diseño muestral	74
5.2.1	Población	74
5.2.2	Muestra	74
5.3	Técnica de recolección de datos	74
5.4	Técnicas estadísticas de procesamiento de la información	74
5.4.1	Análisis descriptivo	75
5.4.2	Análisis ligados a las hipótesis	83
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN.....		89
6.1	Alcance esperado	89
6.2	Descripción de la propuesta de innovación	89
6.3	Diagnóstico situacional	90
6.4	Procedimiento para la propuesta de mejora	92
6.4.1	Desarrollo del proyecto de innovación	92
6.5	Presupuesto	102
CONCLUSIONES		104
RECOMENDACIONES		106
REFERENCIAS		¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS		¡Error! Marcador no definido.
REPORTE DE TURNITIN		¡Error! Marcador no definido.
MATRIZ DE CONSISTENCIA		¡Error! Marcador no definido.
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		¡Error! Marcador no definido.
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....		¡Error! Marcador no definido.
VALIDACIÓN DE EXPERTOS		¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Impacto de Problemas de Despacho en México (2022) 21

Tabla 2 Desafíos Logísticos en India (2024) 21

Tabla 3 Problemas Logísticos en Alemania (2023) 22

Tabla 4 Desafíos Logísticos en Brasil (2019) 24

Tabla 5 Desafíos Logísticos en Chile (2023) 25

Tabla 6 Problemas Logísticos en México (2024) 26

Tabla 7 Desafíos Logísticos en Argentina (2022) 27

Tabla 8 Impacto de Problemas de Despacho en Perú (2021) 28

Tabla 9 Impacto de Problemas logísticos en el puerto del callo y su impacto en All Service Solution (2020) 29

Tabla 10 Problemas Logísticos en Aceros Arequipa (2024) 30

Tabla 11 Factores críticos en la exportación de Fibras Industriales S.A (2022) 32

Tabla 12 Impacto en los indicadores de Despacho en la industria farmacéutica, América Logística Medical Pharma S.A (2023) 33

Tabla 13 Análisis del Proceso de Despacho 75

Tabla 14 Análisis de Tiempo de Despacho 76

Tabla 15 Análisis de Automatización de Procesos 77

Tabla 16 Análisis de Optimización de Capacitaciones 78

Tabla 17 Análisis de Satisfacción al Cliente 79

Tabla 18 Análisis de Puntualidad de Entrega 80

Tabla 19 Análisis de Calidad de Productos 81

Tabla 20 Análisis de Experiencia 82

Tabla 21 Correlación de Variables 84

Tabla 22 Correlación de V1 y V2D1 85

Tabla 23 Correlación de V1 y V2D2 86

Tabla 24 Correlación de V1 y V2D3.....87

Tabla 25 Presupuesto para el Desarrollo de la nueva Herramienta en la Página Web 102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras 1	Resultados de Proceso de Despacho	76
Figuras 2	Resultado de Tiempo de Despacho	77
Figuras 3	Resultado de Automatización de Procesos.....	78
Figuras 4	Resultado de Optimización de Capacitaciones.....	79
Figuras 5	Resultado de Satisfacción al Cliente	80
Figuras 6	Resultado de Puntualidad de Entrega.....	81
Figuras 7	Resultado de Calidad de Productos	82
Figuras 8	Resultado de Experiencia	83

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Matriz FODA de Natoli Engineering	91
Gráfico 2 Prototipo - Iniciar Sesión	93
Gráfico 3 Prototipo - Acceso de Cliente	94
Gráfico 4 Prototipo - Ordenes de trabajo	95
Gráfico 5 Prototipo - información Órdenes de Proceso.....	96
Gráfico 6 Prototipo - Validación de la documentación.....	98
Gráfico 7 Prototipo - Seguimiento del envío	99
Gráfico 8 Prototipo - Calificación de la Experiencia	99

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue examinar la relación que existe en el proceso de despacho y la satisfacción del cliente en la empresa Natoli Engineering Company en el Perú, enfocando especial atención en la puntualidad de las entregas, la calidad de los productos y la experiencia internacional del cliente. Para este estudio se utilizó un método cuantitativo con diseño correlacional para analizar la manera en que estas variables influyen en la percepción del servicio.

La muestra está conformada por 25 colaboradores de distintos laboratorios con los cuales trabaja Natoli Engineering. Por consiguiente, se analizaron los datos utilizando métodos estadísticos como el coeficiente de Spearman, además de dos programas Jamovi y Excel para el procesamiento de datos. Los resultados mostraron una correlación positiva de 0.452 entre la eficiencia del proceso de despacho y la satisfacción del cliente, con un valor p de 0.023, evidenciando una relación significativa entre ambas variables.

Los hallazgos destacan la relevancia de la puntualidad en las entregas con el 72.2% de los clientes considerándolo como el elemento más crucial. Asimismo, se detectaron dificultades en la exactitud de los documentos, lo que genera demoras. Como resultado, se recomendó optimizar los sistemas Magic y Syspro, así como implementar herramientas en la página web para validar la documentación aduanera.

Para concluir, el estudio confirma que incrementar la eficiencia logística, la puntualidad y la calidad del servicio afecta positivamente en la satisfacción del cliente y la competitividad de Natoli Engineering en el mercado peruano.

Palabras clave: Satisfacción del cliente, puntualidad, calidad, experiencia, optimizar procesos.

ABSTRACT

The objective of this study was to examine the relationship that exists in the dispatch process and customer satisfaction in the company Natoli Engineering Company in Peru, focusing special attention on the punctuality of deliveries, the quality of the products and the international experience of the customer. For this study, a quantitative method with correlational design was used to analyze the way in which these variables influence the perception of service.

The sample is made up of 25 collaborators from different laboratories with which Natoli Engineering works. Therefore, the data were analyzed using statistical methods such as the Spearman coefficient, in addition to two programs Jamovi and Excel for data processing. The results showed a positive correlation of 0.452 between the efficiency of the dispatch process and customer satisfaction, with a p value of 0.023, evidencing a significant relationship between both variables.

The findings highlight the relevance of punctuality in deliveries with 72.2% of customers considering it as the most crucial element. Likewise, difficulties were detected in the accuracy of the documents, which leads to delays. As a result, it was recommended to optimize the Magic and Syspro systems, as well as implement tools on the website to validate customs documentation.

To conclude, the study confirms that increasing logistics efficiency, punctuality and quality of service positively affects customer satisfaction and competitiveness of Natoli Engineering in the Peruvian market.

Keywords: Customer satisfaction, punctuality, quality, experience, optimize processes.

Referencias

- Aldava Palomino, J. L., & Lazaro Moreno, J. J. (2020). Obtener grado Profesional. *Factores que dificultan la logística internacional, caso All Services*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60945/Aldava_PJL-Lazaro_MJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Almeyda Vilchez, J. P. (2018). Tesis para obtener título Profesional. *Aplicación de las buenas practicas de almacenamiento para mejorar la productividad en el área de almacén de dispositivos médicos de la empresa Salud Integral Peruana S.A.C.* Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22841/Almeyda_VJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Americas Market Inteligence. (Octubre de 2023). *Exploring 2023-2024 Logistics Trends in Latin America*. Obtenido de https://rutadelasostenibilidad.org/wp-content/uploads/2024/08/AMI_Exploring_2023_2024_Logistics_Trends_in_Latin_America.pdf
- Ascarruz Lopez, M. (2024). Tesis de Maestría. *Factores en la atención presencial del personal de una*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/147185/Ascarruz_LM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asociación Nacional de comercio Exterior - ANALDEX. (2023). *Informe del Índice de Desempeño Logístico (LPI) 2023 - Banco Mundial*. Obtenido de

<https://www.analdex.org/wp-content/uploads/2023/04/Informe-del-Indice-de-Desempeno-Logistico-2023-LPI-Banco-Mundial-1.pdf>

Báez Navarrete, L. T. (2021). Obtener grado Profesional. *Gestión administrativa y control de calidad en Servisur Grup E.I.R.L. – Arequipa 2021*. Universidad César Vallejo, Arequipa, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82310/Baez_NLT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barreda Malhaber, S. A. (2019). *Gestión de la Calidad del Servicio y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Empresa Computrock E.I.R.L Chiclayo - 2017*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6604/Barreda%20Malhaber%20Silvia%20Ang%c3%a9lica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barriga Florez, A. L., & Chiu Moron, S. J. (2022). Grado Licenciatura. “FACTORES CRÍTICOS DE LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL INVOLUCRADOS EN LA EXPORTACIÓN DE REDES POLIESTER DESDE CALLAO (PERÚ) HACIA MANZANILLO (MÉXICO) DE LA EMPRESA FIBRAS INDUSTRIALES S.A. UBICADA EN LIMA, EN EL PERIODO 2020”. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31900/Barriga%20Florez%20Ana%20Lucia%20-%20Chiu%20Moron%2cSergio%20Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Belén Herreo, M., Peixoto Batista, J., & Lanzieri, S. (2023). Evolución de la Cooperación SurSur y Triangular en América Latina: Un análisis en salud y medioambiente.

RELACIONES INTERNACIONALES(96.2), 149 - 179. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/mfmcamacho,+Art-06_96-2+(3).pdf

Biojo Castillo, J. (2023). La Capacitación en la Optimización del tiempo para una adecuada atención al cliente en la entrega de mercancía en empresas del sector provado en Cali, Colombia. *Rev. Ingeniería: Ciencia Tecnología e Innovación.*, Vol. 10(ISSN: 2313-1926), No. 2, pp.117-128. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/2655/2997>

Calderón Salas, Y. P., & Pinto Guerrero, C. A. (2024). Tesis de Maestría. *Optimización del transporte terrestre de contenedores en una compañía logística, mediante la automatización de procesos*. Universidad las Américas, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/16629/1/UDLA-EC-TMGPTD-2024-38.pdf>

Cano Zuloeta, J. C., & Silva Reyes, A. M. (2018). tesis para obtener título Profesional. *Plan de Mejora de la cadena de suministro para incrementar la productividad en el Grupo Puritasal S.A.C. Lambayeque 2017*. Universidad Señor de Sipán, Pmentel , Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4648/Cano%20Zuloeta%20-%20Silva%20Reyes.pdf?sequence=1>

Chacon Santiago , S. M., & Gonzales Villanueva, B. J. (2019). Tesis para optener título Profesional. *Desarrollo Organizacional y la comunicación interna en la Empresa H&T S.R.L. Unidad Volcan - Pasco 2017*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1920/1/T026_71836090_T.pdf

Chávez Pimentel, M. A. (2021). Tesis para obtener título Profesional. *Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Full Pinto S.A.C. en Lima, Perú, 2020*. Universidad Señor de Sipán, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7870/Ch%C3%A1vez%20Pimentel%2c%20Miguel%20Angel.pdf?sequence=1>

Chura Lucar, R. G. (2020). grado Doctorado. *El financiamiento de la Cadena de Suministro y el desempeño exportador en las empresas del sector agroexportador del Perú, 2019*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40703/Chura_LRGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz Apaza, E., & Montenegro Villanueva, A. E. (2022). Obtener Grado Profesional. *Calidad del -producto y Satisfacción de los Clientes en la Empresa OFIPAPEL E.I.R.L, Moquegua - 2022*. Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú. Obtenido de https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1663/Elizabeth-Antonio_tesis_titulo_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Del Castillo Gomez, C. (2024). *Gestión de reclamaciones en las empresas de telecomunicaciones, 2024*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/146093/DelCastillo_GCG-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Delgado Villalobos, L., Sotelo Ayala, L. A., & Valdiviezo Flores , P. I. (2021). Grado Maestría. *Calidad de Servicio de los Administrados de una Entidad Pública en el 2020*. Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4779/L.Delgado_L.So

[telo P.Valdiviezo Trabajo de Investigacion Maestria 2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://telo.p.valdiviezo.com/Trabajo_de_Investigacion_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Donoso De La Rosa , J. S., Sánchez Coello , J. P., & Malatay González, K. (2019). Diseño de un Manual Procesos de Logística y Despacho del producto terminado de la empresa ECUAHIELO S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 18. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9168839>

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64 - 80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

El Mercantil. (16 de Marzo de 2019). *www.elmercantil.com*. (V. Tapias, Editor) Obtenido de <https://elmercantil.com/2019/03/16/brasil-las-oportunidades-de-un-gigante-con-problemas-logisticos/>

emol.Economía. (22 de Noviembre de 2023). *emol.com*. Obtenido de emol.com: <https://www.emol.com/noticias/Economia/2023/11/22/1113697/cnc-sistema-aduanas-comercio-detenido.html>

Expansion. (18 de Junio de 2024). *expansion.mx*. Obtenido de expansion.mx: <https://expansion.mx/empresas/2024/06/18/para-reducir-costos-ford-envia-autos-desde-puerto-de-quaymas>

EY Supply Chain Overview. (02 de Diciembre de 2021). Madurez en la cadena de suministro del Perú. *El 66% de empresas en el país tiene un nivel de gestión incipiente en su cadena de suministros*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/el-66-de-empresas-en-el-pais-tiene-un-nivel-de-gestion-incipiente-en-su-cadena-de-suministros-nndc-noticia/>

Fernández, A. (11 de Noviembre de 2021). *KPMG Tendencias*. Obtenido de <https://www.tendencias.kpmg.es/2021/11/reto-experiencia-cliente-empresas/>

Flores Vega, J. C. (2022). Tesis para obtener Título Profesional. *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca*. Universidad Continental, Huancayo, Perú. Obtenido de <https://acrobat.adobe.com/id/urn:aauid:sc:VA6C2:eb3d0a40-635c-4979-84e7-e16daed20cae?viewer%21megaVerb=group-discover>

Freire Montenegro, S. M. (2022). Grado Magister. *Evaluación de la calidad de entrega a domicilio de productos línea dormitorio en la cadena de Suministro como Consecuencia del COVID-19*. Escuela Politécnica Nacional , Quito, Ecuador. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/22265/1/CD%2011776.pdf>

García Segundo, I. R. (2017). *Contro Aduanero y Régimen sancionador en las Exportaciones de el Perú*. Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/47867/26759020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Garmendia Mora, C., & Tavera Morales, D. A. (07 de Octubre de 2021). Aerolíneas bajo costo y convencionales: la satisfacción y lealtad de sus clientes. *Universidad & Empresa*, 23(41), 1-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1872/187269734004/187269734004.pdf>

gCaptain. (06 de Septiembre de 2022). *www.gcaptain.com*. Obtenido de www.gcaptain.com: https://gcaptain.com/german-port-congestion-supply-bottlenecks-weigh-on-global-trade/

Gilio Zumaeta, M. L., & Ramirez Cumpa, R. A. (2023). Grado de Licenciatura. *Propuesta de mejora en el servicio de almacenamiento de las importaciones de productos farmacéuticos de una droguería*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/669839/Gilio_ZM.pdf?sequence=15

Gonzales Torre, F. G., Portocarrero Vargas, D., & Ramirez Sheput, E. A. (2024). Grado Licenciatura. *PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA INTERNACIONAL DE CORPORACIÓN ACEROS AREQUIPA A TRAVÉS DEL EMBARQUE INDIRECTO PORTUARIO*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621951/Gonzales_TF.pdf?sequence=5&isAllowed=y

González Romero, F. (16 de Agosto de 2022). *Linkedin*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/cu%C3%A1les-son-los-diez-errores-m%C3%A1s-comunes-en-la-gonz%C3%A1lez-romero/>

González Soriano, F. J., Cabrera Jara, C. A., & Piguave Gordillo, L. S. (Diciembre de 2017). Servicio al cliente en el Ecuador. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 1(5), 559 - 577. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732814>

Guevara Carbajal, K. A. (2019). *Procesos de las operaciones aduaneras y Satisfacción del cliente en la Empresa UCL Aduanas SAC, Callao 2019*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53690/Guevara_CKA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Guillen García, W. D. (2017). Tesis de Maestría. *Implementación de un modelo de mejora continua en*. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11863/Guillen%20Garcia%20William%20Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutierrez Sanchez, E. C. (2022). Obtener grado Profesional. *Cadena de suministro y Gestión Financiera en una compañía minera, Mala-Cañete, 2022*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/118952/Gutierrez_SE C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hualcas Villanueva, V. Y., & Villegas Marcelo, c. P. (2023). *La Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción del Cliente Banca Personas en los Bancos de Victor Larco, Trujillo, 2022*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34894/Hualcas%20Villanueva%20Vanesa%20Yakelin%20-%20Villegas%20Marcelo%20Cinthia%20Paola.pdf?sequence=1>
- Infobae. (19 de Febrero de 2022). *infobae.com*. Obtenido de infobae.com: <https://www.infobae.com/economia/2022/02/19/el-drama-de-importar-y-exportar-desde-la-argentina-faltan-dolares-buques-y-contenedores/>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (Enro - Junio de 2021). La Calidad de servicio en la administración Pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425 - 437. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- KLOG.CO. (03 de Septiembre de 2024). *klog.co*. Obtenido de <https://klog.co/comunicados/congesti%C3%B3n-en-puertos-de-m%C3%A9xico-y-su-impacto-en-las-operaciones-log%C3%ADsticas>

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). (2021). *Guía Para la elaboración de un Plan de.* Obtenido de

<https://www.unirioja.es/servicios/opp/acr/doc/GPlanMejoraD-v1.0-2021-02.pdf>

Manrique Nugent, M. A., Teves Quispe, J., Taco Llave, A. M., & Flores Morales, J. A. (26 de Septiembre de 2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1136-1143. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/29062051009.pdf>

Mantari Sairitupac, D., & Quispe Huacasi, M. P. (2019). Tesis para obtener Título Profesional. *Propuesta de mejora del proceso logístico de productos farmacéuticos en empresa Santa Úrsula Servicios de Salud E.I.R.L.* Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2848/Delia%20Mantari_Milagros%20Quispe_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1

Marin Vilchez, L. J. (2019). Tesis para obtener título Profesional. *Influencia de la comunicación interna en el desempeño aboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo.* Universidad Continental, Huancayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6960/1/IV_FCE_308_TE_Marin_Vilchez_2019.pdf

Meisel Lanner, R. (2024). La trascendencia del tránsito y el transporte multimodal en la codificación. *Revista de Derecho Fiscal*(24), 85 - 105. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6843/684377746006/684377746006.pdf>

Ministerio de la Producción. (09 de Febrero de 2022). *Gob.pe*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/produce/noticias/582416-produce-sector-manufactura-crece-17-9-en-2021-superando-los-niveles-prepandemia>

Murrieta Luna, J. E. (2019). Tesis para obtener título Profesional. *Comunicación interna y toma de decisiones, en el área de economía de un hospital de Lima Norte, 2019*. Universidad César Vallejos, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48822/Murrieta_LJE-SD.pdf

Oyola Chavez, E. G., & Rosales Palacios, A. (2020). *Calidad de Producto y Ventaja Competitiva de la Empresa S&M FOOD S.R.L, Barranca, 2019*. Obtenido de <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6339/ROSALES%20PALACIOS%20ANGELICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Paco Chamorro de Hurtado, L. N., & Sanchez Sandoval, I. (2019). Tesis para obtener título Profesional. *Despacho anticipado de importación y Logística del Courier*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97293/Paco_CDHLN-Sanchez_SIDR-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Palacios Serna, L. I. (Septiembre de 2021). Una revisión sistemática: Actitud hacia la investigación en universidades de Latinoamérica. : *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 195 - 205. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682021000300195

Ponce Pizarro, V., & Vilca Minaya, R. L. (2024). Optener grado Profesional . *Gestión de Reclamos y el Tiempo de Respuesta ante el reclamo en la Entidad Prestadora de*

Servicios ILO, Perú 2023. Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua , Perú.

Obtenido de

[https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2511/Veronica-](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2511/Veronica-Rosmery_tesis_titulo_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Rosmery_tesis_titulo_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2511/Veronica-Rosmery_tesis_titulo_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

QServus. (7 de Diciembre de 2022). *Linkedin.com*. Obtenido de

[https://www.linkedin.com/pulse/las-5-principales-tendencias-de-la-experiencia-del-](https://www.linkedin.com/pulse/las-5-principales-tendencias-de-la-experiencia-del-cliente-para-/)

[cliente-para-/](https://www.linkedin.com/pulse/las-5-principales-tendencias-de-la-experiencia-del-cliente-para-/)

Ramos Molina, C. J. (2017). Tesis para obtener título Profesional. *Diseño de un modelo de*

proceso de despacho. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas aplicando 5s

para reducir los retrasos en las entregas de un centro de distribución de repuestos,

Lima, Perú. Obtenido de

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621901/Ramos>

[MC.pdf](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621901/Ramos)

Ramos Vallejos, J. (2022). *"Diseño de la mejora del Procesos de Control de la calidad para*

incrementar la productividad en la empresa CIA. Roca Blanca Servicios SRL, 2021".

Obtenido de

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31893/Ramos%20Vallejos%](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31893/Ramos%20Vallejos%2c%20Jean%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[2c%20Jean%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31893/Ramos%20Vallejos%2c%20Jean%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Río Mendoza, J., Becerra Canales, B., & Montalvo del Río, J. (2022). Reclamos de los

usuarios externos en un hospital general del Perú. *Revista Médica Electrónica,*

44(1), 130. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/3782/378277400011/378277400011.pdf>

Rivera Reyes , S. J. (2019). *La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los clientes de la Empresa Greenandes Ecuador*. Obtenido de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Rivera Reyes , S. J. (2019). Tesis de Magíster. *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Rodríguez Marrero, Y., Alfonso Rodríguez, A., Cordoves Mustelier, D., & Rodríguez Gabaldá, D. (9 de Junio de 2018). Diseño del proceso recepción y despacho de paquetes en Palco. *Ingeniería Industrial*, XXXIX(3), 261 - 272. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/3604/360458817005/360458817005.pdf>

Romero Santa Cruz, J. A. (2021). Tesis de Mastría. *Aplicación del Ciclo PHVA para Mejorar el Proceso de*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71939/Romero_SCJ_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sagastegui Hernandez, J. C. (2022). Tesis para optar al título profesional. *Propuesta de mejora de la gestión de la cadena de suministro según la teoría de Lean Manufacturing para reducir los costos operativos en una empresa comercializadora de productos, Pacasmayo,2022*. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

Obtenido de

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31744/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS_JODIE%20CAROLINA%20SAGASTEGUI%20HERNANDEZ_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1

Salinas Velásquez, R. F. (2021). Grado Maestro. *Nivel de Experiencia de Cliente de la Empresa Inversiones Sertech S.R.L., Nuevo Chimbote, 2021*. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72612/Salinas_VRF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Serda Chávez, J. E. (2019). Tesis de Maestría. *Estandarización del proceso de Despacho para la mejora de la productividad en la Empresa*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37929/Serda_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B. A., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. G. (14 de Abril de 2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085

Sociedad de Comercio Exterior - ComexPeru. (10 de Noviembre de 2023). *ComexPeru*. Obtenido de ComexPeru: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/estudio-de-tiempos-de-despacho-peru-2023-que-soluciones-se-han-planteado-para-optimizar-los-tiempos-en-el-despacho-de-importacion>

Sociedad de Comercio Exterior del Perú - ComexPeru. (17 de Diciembre de 2021). *www.comexperu.org.pe*. Obtenido de *www.comexperu.org.pe*: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/la-crisis-logistica-internacional-un-escenario-incierto>

SPARK. (9 de Mayo de 2024). *www.sparxlogistics.com*. Obtenido de *www.sparxlogistics.com*: <https://www.sparxlogistics.com/es/post/retos-y-crecimiento-del-sector-log%C3%ADstico-de-la-india>

Supply & Demand Chain. (21 de Noviembre de 2022). *www.sdexec.com*. (M. Mayer, Editor) Obtenido de *www.sdexec.com*: <https://www.sdexec.com/sourcing-procurement/manufacturing/news/22565238/dhl-supply-chain-delays-inflation-biggest-concerns-for-smes>

Sutanto, J., Harianto, E., & Balkan, N. (2023). El efecto de la agilidad y la organización de la cadena de suministro en el rendimiento de la misma: el papel de mediación de la estrategia de la cadena de suministro en las tiendas minoristas. *Uncertain Supply Chain Management*, 11, 127-144. Obtenido de https://www.growingscience.com/uscm/Vol11/uscm_2022_128.pdf

Zunini Vasquez, A. A. (2020). Tesis para obtener título Profesional. *Vulneración del Principio de Buena Fe y Presunción de Veracidad al aplicar la Duda Razonable en el Despacho Aduanero*. Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46475/Zunini_VAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: INFORME TURNITIN

ROSARIO DINABEL CONTRERAS MURILLO

FORMATO TI BACHILLER %28ISIL%29 _EP4.docx

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::30163:413546637

Fecha de entrega
6 dic 2024, 10:10 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
6 dic 2024, 10:16 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
FORMATO TI BACHILLER (ISIL)_EP4.docx

Tamaño de archivo
4.8 MB

141 Páginas

23,001 Palabras

133,023 Caracteres

24% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 19% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión



Jessenia Paola Campos Polo (Autora)



Rosario Dinabel Contreras Murillo (Autora)



Raúl Isaac Morales Larrea (Autor)

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 la revise.



Roxana Alexandra Albarracin Aparicio - Asesor