



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**

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

**Firma del asesor**

<b>Nombres</b>	<b>Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma</b>	<b>Huella</b>
Iván Ernesto	Quijano Araníbar	45144294		

## Índice Temático

### Contenido

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

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
<b>VI. Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>78</b>
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
<b>VII. Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>82</b>
<b>VIII. ANEXOS.....</b>	<b>86</b>
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

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

<b>Tabla 27</b> Contexto de mercado	70
<b>Tabla 28</b> Clientes potenciales	71
<b>Tabla 29</b> FODA	72

## Índice de Figuras

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

## 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](http://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

turnitin Página 2 of 109 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:old::30163417687114

### 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)