



**Universidad
Norbert Wiener**

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad

Tesis

**Propuesta del ciclo de Deming para optimizar el proceso de despacho en una agencia de
aduana, Callao 2022**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios
Internacionales**

AUTOR

Segovia Palacios, Miguel Angel

ORCID

0000-0003-2046-6353

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD


Sociedad y Transformación Digital

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Gestión, negocios y tecnociencia

LIMA - PERÚ

2022

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-ORA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Miguel Angel Segovia Palacios, egresado de la Facultad de Administración y Negocios Internacionales y Escuela Académica Profesional de Ingeniería y Negocios, Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Propuesta del ciclo de Deming para optimizar el proceso de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022" Asesorado por el docente: Percy Junior Castro Mejía, DNI 43338252 ORCID 0002-5345-5098, tiene un índice de similitud de (6) (Séis) % con código 20161005105 oid:14912:240178370 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojé al momento de Indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor 1

Nombres y apellidos del Egresado MIGUEL ANGEL SEGOVIA PALACIOS
DNI: 76253933



.....
Firma

Nombres y apellidos del Asesor: PERCY JUNIOR CASTRO MEJIA
DNI: 43338252

Lima, 03 de febrero del 2023

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

ORCID:

Secretario

ORCID:

Vocal

Mtro.

ORCID:

Asesor metodólogo

Dr. Percy Junior Castro Mejía

ORCID: 0002-5345-5098

Asesor temático

Dr. Percy Junior Castro Mejía

ORCID: 0002-5345-5098


Dedicatoria

Le doy gracias a mi madre Eleuteria, que siempre estuvo conmigo, un ejemplo en constante lucha y a mi padre, que dedico su existencia a darme lo mejor, que al final me ayudo, mis mascotas Mozita, Milanese y Kitty que estuvieron en todo el proceso de la pesquisa.

Agradecimiento

Gratifico a la Universidad Privada Norbert Wiener, alma mater, por cinco años de preparación y consolidación profesional. A Dios por conceder a estar aquí, logrando un propósito a pesar de cada adversidad.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES- FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 20/02/2023
		REVISIÓN: 01	

Yo, Segovia Palacios Miguel Angel estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Propuesta del ciclo de Deming, para optimizar el proceso de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022” para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales es de mi autoría y declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.

Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.

De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....

Firma

Segovia Palacios Miguel Angel

DNI: 76253933

Lima, 10 de diciembre del 2022



Huella

Índice

	Pág.
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Índice de cuadros	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO	14
III. MÉTODO	33
3.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos.	33
3.2 Población, muestra y unidades informantes	¡Error! Marcador no definido.
3.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes	36
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.5 Plan de procesamiento y análisis de datos	¡Error! Marcador no definido.
3.6 Método de análisis de datos	¡Error! Marcador no definido.
IV. RESULTADOS	37
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	41
4.2 Descripción de resultados cualitativos	51
4.3 Diagnóstico	56
4.4 Propuesta	61
4.4.1 Priorización de los problemas	61
4.4.2 Consolidación del problema.	61
4.4.3 Fundamentos de la propuesta	61
4.4.4 Categoría solución	62
4.4.5 Direccionalidad de la propuesta	64
4.4.6 Actividades y cronograma	65
V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
5.1 Discusión	66
5.2 Conclusiones	69

5.3 Recomendaciones	70
VI. Referencias	71
VII. ANEXOS	84
Anexo 1: Matriz de la investigación	85
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	86
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	105
Anexo 4: Instrumento cualitativo	107
Anexo 5: Base de datos	110
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	111
Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti	117
Anexo 8: Pantallazos del IBM SPSS	121
Anexo 9: Ficha de validación de los expertos	123
Anexo 10: Certificado de Validación de la propuesta	128
Anexo 11: Ficha de validación de la tesis holística	131
Anexo 12: Pantallazo del Turnitin	134
Anexo 13: Matrices de trabajo	136

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencias y porcentajes de los ítems a la subcategoría separación del pedido	36
Tabla 2 Frecuencias y porcentajes de los ítems a la subcategoría separación del pedido	41
Tabla 3 Frecuencias y porcentajes de los ítems a la subcategoría preparación del pedido	42
Tabla 4 Frecuencias y porcentajes de los ítems a la sub categoría transmisión del pedido	43
Tabla 5 Frecuencias y porcentajes de los ítems a la sub categoría informe sobre el estado del pedido	44
Tabla 6 Frecuencias y porcentajes de los ítems a la sub categoría tiempo del proceso de despacho	46
Tabla 7 Pareto de la categoría proceso de despacho	49

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama de Ishikawa del proceso de despacho	13
Figura 2 El ciclo de PHVA o ciclo de Deming	27
Figura 3 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría separación del pedido	41
Figura 4 Frecuencias y porcentajes de los ítems de la subcategoría preparación del pedido	43
Figura 5 Frecuencia y porcentajes de los ítems a la sub categoría transmisión de pedidos	44
Figura 6 Frecuencias y porcentajes de los ítems a la sub categoría informe sobre el estado del pedido	46
Figura 7 Frecuencias y porcentajes de los ítems a la sub categoría tiempo del proceso de despacho.	47
Figura 8 Pareto de la categoría proceso de despacho.	50
Figura 9 Análisis cualitativo de la sub categoría preparación del pedido.	53
Figura 10 Análisis cualitativo de la sub categoría transmisión del pedido.	54
Figura 11 Análisis cualitativo de la sub informe sobre el estado del pedido.	55
Figura 12 Análisis cualitativo de la sub categoría tiempo del proceso de despacho.	56
Figura 13 Análisis mixto de la categoría proceso de despacho.	57
Figura 14 Nube de palabras.	61

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Direccionalidad de la propuesta	64
Cuadro 2 Actividades y cronograma de la propuesta	65

Resumen

El propósito de este análisis fue plantear el método de optimización de Deming con el fin de mejorar el protocolo de despacho aduanero de una agencia. La técnica empleada se encajó en la aplicación de una perspectiva mixta, tipo proyectivo, estructura secuencial explicativa, texto holístico y procedimientos analíticos, deductivos e inductivos. La población permaneció constituida por 50 empleados y 3 unidades informantes. Los métodos y herramientas aplicadas retribuyen a la fracción cuantitativa de las encuestas y la cualitativa de la entrevista.

Los resultados brindan sugerencias sobre cómo poner en marcha estrategias para cumplir con los retrasos en la solicitud y recepción, utilizando documentos que se refieren al proceso de despacho empleando el período Deming para beneficiar la ejecución de los términos del protocolo de nacionalización y entrega de mercaderías, ejecutar un proyecto de control en los protocolos y mejorar la coordinación del despacho con el diagrama de análisis de procesos que eviten la doblez del trabajo y ejecuten estrategias de capacitación continua para el personal de operaciones por medio de un diagrama de flujos por lo que beneficiaría al trabajo en equipo, manteniendo una buena coordinación, desempeño y consiguiendo resultados positivos para la agencia. Se derivó que el logro de las metas propuestas brindaría un ventajoso servicio en el envío de mercancías y generaría una pericia más amigable y fidelización de los compradores.

Palabras clave: Proceso de despacho, cliente, mercancía, ciclo de Deming, satisfacción.

Abstract

The purpose of this analysis was to propose Deming's optimization method in order to improve the customs clearance protocol of an agency. The technique used was based on the application of a mixed perspective, projective type, sequential explanatory structure, holistic text and analytical, deductive and inductive procedures. The population consisted of 50 employees and 3 informant units. The methods and tools applied are based on the quantitative fraction of the surveys and the qualitative fraction of the interview.

The results provide suggestions on how to implement strategies to meet the delays in the request and receipt, using documents that refer to the dispatch process using the Deming period to benefit the execution of the terms of the protocol of nationalization and delivery of goods, to execute a project of control in the protocols and to improve the coordination of the dispatch with the diagram of analysis of processes that avoid the duplication of the work and to execute strategies of continuous training for the personnel of operations by means of a diagram of flows for what it would benefit the team work, maintaining a good coordination, performance and obtaining positive results for the agency. It was derived that the achievement of the proposed goals would provide an advantageous service in the shipment of goods and would generate a more friendly expertise and loyalty of buyers.

Keywords: Dispatch process, customer, merchandise, Deming cycle, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En un estudio mexicano, se evidencio la ausencia de un sistema informático y una deficiente planeación estratégica que, generaba problemas en los procesos y actividades del proceso de despacho. Asimismo, se implementó un procedimiento de diseño de procesos con un buen software, se obtuvo mejores resultados. Mediante los procesos estratégicos se reducen los errores y se mejoran los servicios (Rodríguez et al., 2018).

En una revista colombiana, se evidencio falencias en el proceso de despacho de mercancías el cual ocasionaba inconvenientes en las entregas de productos a los clientes. Asimismo, implementó un óptimo proyecto logístico en el consorcio, lo cual involucra optimizar la cualidad de la corporación y su aumento en el ámbito manufacturero y mercantil. Por consiguiente, el plan que se efectúa ocasiono un beneficio, una preparación conveniente con el objetivo de conceder a los dirigentes guiar y coger elecciones con más eficacia respecto a la acción de la organización, su planificación logística, orientando los procesos a una mejor ejecución de las bodegas, desempeño del reparto y depósito de los grupos, reduciendo golletes de botella y actividades que incrementen los precios, disipe los bienes sobre la agrupación. Por otro lado, la técnica iniciativa se fundamenta en la alianza sobre los diversos métodos ejecutados en el sector operacional y la correlación por medio de progresiones de la zona comerciable y burocrático, a fin de optimar la composición a cerca de los métodos, con respecto al recibo y comercio de demandas gestionados a través de abastecedores y negocios, reduciendo el grado proporcional de fallos realizados por el imperfecto desempeño y supervisión del almacén primordial de la compañía (Ruíz et al., 2021).

En una revista panameña, nos señala una serie de problemas vinculada a la inobservancia en prometimiento de funciones consolidadas hacia el sector de expedir, produciendo en consecuencia penalización y precios extras. El expedir fuera de periodo, se debería en enorme dimensión a la escasa prosecución de la condición de entrega, una proporción en el que es organizada el informe de entregas, el conjunto de problemas hacia la recopilación y aplicación de información, ya que no hay indicativos aprovechables en periodo existente, desordena las diversas zonas, perjudicando de manera directa la afluencia de reportes. Asimismo, la resolución tendrá una perspectiva el cual asentirá

aminorar sanciones; además, la compilación de información y la disquisición de los semejantes logro optimizar el torrente de comunicación de la asociación (Rojas et al., 2021).

En el diario Gestión, la Sunat evidencio un gran problema en los tiempos de despacho y el servicio de las agencias aduaneras hacia los importadores a nivel nacional. Asimismo, implemento un plan piloto logrando decrecer el retiro de las mercancías. Por consiguiente, se redujo el tiempo de 88 horas a 50 horas. De manera que, este nuevo proyecto ayudara a medir los indicadores, agilizando los procesos y servicios de la empresa (Gestión, 2018).

Según Narváez (2018), en su informe de la importancia de la administración de procesos, menciona las falencias que se tiene al no aplicar un buen proceso de despacho, generando fallos en los transportes y procesos logísticos de las empresas que brindan servicios. Se implemento el uso de la tecnología web y a la vez hacer un seguimiento de todos los procesos de negocio para un resultado correcto.

En el periódico Gestión, la Sunat demostró un gran inconveniente en los ingresos de mercancías por vía aérea y los tiempos de despacho a nivel nacional. Asimismo, implemento una plataforma informática para apresurar el ingreso de mercancías, disminuyendo tiempos y precio en el ámbito del proceso del despacho aduanero que promueve perennemente, con el fin de acelerar y reducir los procedimientos. Por consiguiente, la innovadora plataforma quita la utilización de documentaciones físicas y añade un protocolo automático el cual disminuye la proporción de transmisiones demandadas por el operador, para continuar con el proceso de despacho, suprimiendo los periodos de retraso. De esta forma, se mejorará la intercomunicación de búsqueda en línea con la persona de carga y transporte. De manera que, estas mejoras acatan con los estándares de la organización mundial de aduanas (OMA), con el fin de recibir reportes estandarizados de los operadores de negocio exterior y simplificar el intercambio de datos con otras administraciones aduaneras (Gestión, 2019).

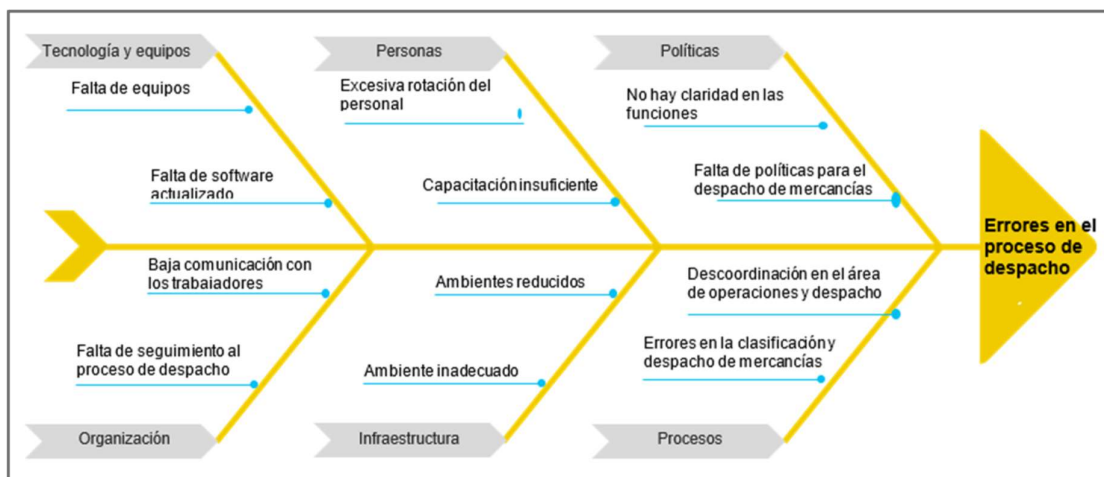
A nivel local, con el propósito del problema pesquisado como causas y resultados se efectuó la exploración mediante un árbol de atolladeros, se escogió las casuales muy prominente en función de ello, sobrevino la categoría contratiempo ligada al proceso de despacho en las organizaciones se analizaron lo subsecuente; (a) por causa de falencias en los documentos para los trámites, ineficaz gestión dentro del área de operaciones y despacho, no se cumple en el periodo determinado lo cual acarrea a demoras en los términos y gestión con los

documentos en la ejecución de la solicitud, de no estar resuelto contara como resultado al atraso de nacionalizar y despachar la mercancía, (b) la falta de motivación en el crecimiento de labores diarias de los empleadores y la continua vuelta del empleado, por la ausencia de capacitación de los ayudantes, en consecuencia, surgen malas gestiones en los procesos de despacho, suscita una escasa formación al equipo de operaciones de no ser atendido con rapidez abarcara como repercusión el decrecimiento en el índice de calidad en los servicios del proceso de despacho, y (c) debido al poco control que tiene el área de operaciones que asigna los retiros al área logística, genera que el tiempo de despacho sea aún más largo, en el caso de no ser atendido a tiempo contara como resultante el descontento de los clientes.

Por último, la categoría problema el cual manifestó la agencia son los procesos de despacho precisa como nivel de solución de la fase Deming compuesto por 4 etapas que a la vez es una circunferencia de preeminencia el cual mantiene a modo de objetivo al desarrollo consecuente, empleando de modo organizado sus etapas; planear, hacer, verificar y actuar.

Para lograr visibilizar las causas y obstáculos ubicados en la agencia aduanera se empleó el método del gráfico de Ishikawa ver anexo 13 (ver figura 1) por medio de ello nos facilitó retratar los errores de la posición presente en la que se considera la agencia aduanera.

Figura 1
Esquema de Ishikawa del proceso de despacho



Fuente: Elaboración propia (2022)

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Silva (2021) en su indagación respecto al mejoramiento acerca de los protocolos logísticos de entrada y despacho de la corporación mercantil Barbosa, determino entender la relevancia de mejorar los procedimientos logísticos, enfocado en la planificación del layout en los métodos de ingreso y expide de mercaderías en el núcleo de la entrega, con la finalidad de razonar la afluencia de actividades, así como la duración y los costes relacionados al procedimiento. De manera que, la información reunida a separar de una pesquisa descriptiva y explicativa, con un diseño no experimental, se empleó el modo descriptivo explicativo, se empleó encuestas y la estadística. Los resultados se focalizaron en ajustar objetivamente los protocolos de admisión, acción interna, aprovisionamiento y despacho de productos. Se concluye en generar competencia operacional y extender la manufactura, al igual que el decrecimiento de precios. Adicionalmente de conceder el desplazamiento y almacenaje en un proyecto determinante es esencial acentuar las posibilidades de la investigación, así como la disposición de depósitos, manifestando que la mejora de procesos concentrada en la estructura del negocio encamina a una mejor elaboración y deducción de costes.

Maleski et al. (2021) en su indagación respecto al proyecto de mejoría en el procesamiento de envió de manufactura terminada de una fábrica, se preparó a entender de manera que toda toma de elecciones y variación de procedimientos dispone amenazas, lo cual es peculiar e integra en la asociación, debido que la conducta sobre las cuantiosas variables presentes en las jornadas de labor en el comercio es inestable. Se aplico en una perspectiva cualitativa, por medio de un modo analítico descriptivo. Asimismo, ejerció técnicas de entrevista, reconocimiento, triangulación y el esquema de Ishikawa. Se escrutaron dos falencias, la primigenia estaba en el enrutamiento de los cargamentos, en el que numerosas veces las cargas, se despachan con escasa mejoría de zona en el camión y una desacertada división de mercaderías. Las posibles causas de estas dos deficiencias son la carencia de formación de la mano de obra y la falta de una correcta descripción del proceso. A fin de resolver las irregularidades manifestadas en el departamento de despacho de la sede de entrega, será elemental enlazar los progresos de suministro de productos para bulto. Se concluye que la investigación manifestó una aportación a la zona de entrega, proporcionando opciones y modificaciones en los procesos. Por lo tanto, desde la ejecución

de estas correcciones se considera que los fallos de diferentes ámbitos decrecerán y suscitarán una repercusión beneficiosa a la compañía.

Tutaxi (2020), en su investigación del proyecto de perfeccionamiento de desarrollo sobre el despacho de mercaderías en la importadora Kay, su propósito fue implementar mejoras en el protocolo de despacho de mercadería a fin de satisfacer a los clientes de la Importadora. La indagación utilizó un criterio mixto con un método descriptiva y explicativa, con un poblamiento de 75 clientes, teniendo como herramientas encuestas, entrevistas y se obtuvo como resultados fallas en los despachos, mala organización y no hay control de los jefes de área, se deduce al seguimiento continuo de las mejoras implementadas con el objetivo de que marche justamente. Se tomo dicha investigación para el curso en crecimiento.

Tomala (2019), en la pesquisa sobre el programa de optimización en los protocolos de expedir de mercancías y su resultado en asistencia al consumidor, la finalidad de la averiguación condujo a designar un programa de desarrollo en los protocolos de expedir de artículos, hacia la complacencia de asistencia al cliente, dicha exploración se realiza por medio de una perspectiva mixta, administrando los procedimientos deductivo e inductivo, para nada se efectuó alguna evidencia, por causa de que la comunidad era escasa de 28 obreros, empleo el método de conferencia y árbol de atolladeros, encuestas, formularios, con el fin de recopilar información, obteniendo como resultados, que la administración de protocolos demuestra numerosas defectos, elevado desenfreno de stock, duración exorbitante en ejecutar la entrega de los productos, los usuarios esperan crecidamente por su pedido. Se concluye a reforzar y hacer continuo el proyecto de progreso en los protocolos de despacho, así aminorar el tiempo y brindar una mejor calidad generando resultados positivos. Se tomo esta investigación para incrementar el curso que está en proceso.

Da Silva (2019) en su indagación, acerca del desarrollo de despacho en una compañía de funciones logísticas, situó como propósito examinar la afluencia logística en el interior de la compañía. A fin de localizar el procedimiento presente ejecutando un resultado de la logística en el área, planeando las exigencias del avance a fin de expresar opiniones sobre mejoría, aplico un manejo cualitativo, con un modelo exploratorio y una técnica exploratoria descriptiva, se aplicó el modo de observación, conversación y el método de análisis fue la triangulación. De tal manera que, la jerarquía de permanecer los métodos oportunos de forma infalible e importancia corporativa, es primordial que el total de obreros breguen en contiguo

y en dirección con los intereses de la organización y percibir que corresponden a ella a esto involucra un incremento de utilidades. Los protocolos perfectos al instante de tomar, juntar y expedir deben ser para compañías. Por lo tanto, al distinguir las exigencias acertadas por medio de la aplicación con instrumentos convenientes y subsiguiendo por terminado los procesos, las corporaciones incrementaran su productividad, alta particularidad en sus mercancías, efectuando que posean mejor rendimiento y fiabilidad en la economía. En conclusión, con un adecuado proyecto e información, es factible administrar enteramente el protocolo de despacho interno y obtener el rendimiento deseado por la compañía.

Vargas (2019), efectuó un análisis sobre la propuesta de una guía de protocolos para el procedimiento de expedición de los servicios de la compañía Holtrans, su objetivo fue poner en práctica un manual de procesos, para aumentar las operaciones y reducir los tiempos de despacho, con el fin de dar un servicio de calidad hacia los clientes. Usando el método inductivo y analítico, teniendo como herramientas las encuestas, se tomó como población a 20 colaboradores como muestra al gerente general, comercial, administrativo; y finalmente los operadores a ellos se tuvo como resultados que los procesos en el área logística, no se cumplen de manera eficiente generando fallas y retrasos en los despachos, se concluye en definir planes de procesos en las operaciones, brindando recursos y herramientas hacia los colaboradores, así obtener una mayor rentabilidad y soluciones efectivas en los problemas a futuro.

A nivel nacional, Tirado (2020), efectuó el estudio sobre la inspección de protocolos hacia el procedimiento logístico de una empresa de suministro, el objetivo fue mejorar los procesos logísticos de las áreas que lo componen aplicando estándares de calidad y la mejora continua, dicha investigación se ejecutó gracias a la perspectiva mixta, administrando el modo inductivo y deductivo, a través de una comunidad de 40 personas, el cual conformó del personal administrativo, operaciones, logística y seguridad. Por último, se determinó y formulo un proyecto para mejorar las funciones que ejerce cada empleador, la retroalimentación con el manual de operaciones, Asimismo, implemento un mejor software y tener estandarizado todos los procesos logísticos de la empresa. Se uso las herramientas y el marco figurado para robustecer la pesquisa en proceso.

Abanto (2020), en su pesquisa sobre el protocolo para decrecer los fallos de ventas del servicio In-House de la compañía, el propósito de esta investigación es optimizar de manera eficaz los despachos realizados del día, reduciendo así los errores y generando mayor

rentabilidad, la investigación se obtuvo por medio de un ángulo mixto y se atribuyó a la metodología deductiva e inductiva, por medio de una localidad de 20 colaboradores, generando encuestas al personal que conformaba por el jefe de negociaciones, obreros, almaceneros, transportistas, para finalizar, se obtuvo varios resultados que revelaron un mal manejo del software logístico ERP, el cual generaba errores en los procedimientos de despachos y búsqueda de mercancías, se efectuó la optimización de los procesos del programa y se empleó la propuesta de 4 objetivos basados en las tácticas, acciones, estrategias y cronograma de acción, para así evitar errores y brindar un trabajo de calidad. Se emplea el marco teórico y las técnicas a fin de reforzar el análisis en curso.

Carhuarupay (2019), en su investigación sobre la ejecución de un programa de desarrollo para el avance en la coordinación de depósito de una corporación del grupo automotor. La indagación utilizó un enfoque mixto, con una técnica deductivo e inductivo. Adicionalmente, aprovecho la técnica de entrevista hacia un sumado de 48 colaboradores, como resultado, para poder suprimir los errores, atolladeros en el almacén se empleó la técnica de Pareto, por lo cual se consiguió determinar y realizar rediseños con respecto a las áreas de clasificación ABC. Por último, se estableció 4 cursos operacionales para el manejo del almacén aplicando el DAP. Dicha pesquisa, se empleó el marco hipotético y los instrumentos con el fin de fortalecer el análisis en curso.

Valdivia (2018), realizó la búsqueda sobre el planeamiento de desarrollo en los avances logísticos de la zona de gerencia y procedimientos para la asociación JMI, tuvo como objetivo proporcionar soluciones administrativas necesarias para los procesos y operaciones logísticas, la investigación fue realizada con la ayuda de un encuadre mixto, empleando la forma holística, gracias a un poblado de 42 trabajadores, con una evidencia de 35 ayudantes, empleo cuestionarios, entrevistas a los empleados dando como resultado cuellos de botella que dificultan los procesos de la compañía. Por ello, se deduce que debe centrarse en el desarrollo constante de los procesos logísticos, con intención de que los trabajadores observen el avance en ellos y se asientan reconocidas con la compañía, a fin de conseguir como resolución una mayor eficiencia por parte de su esfuerzo y progreso en el rendimiento laboral. Asimismo, se aplicó el marco teórico y las demás técnicas con el propósito de enriquecer el estudio en trayecto.

Álvarez y Velarde (2018), realizó la indagación llamada desarrollo del rendimiento en el protocolo de despacho aduanero en la autoridad de aduana aérea y postal, planteo un programa de actividades que condescenderá producir las capacidades precisas hacia el equipo, el cual integra la dirección de normativas aduanera de la institución, posea una empuje que cederá optimizar la eficiencia en el expedir aduanero, menguando la duración y costes en la entrada de productos y propulsando la renovación fundamental que la red aduanera y el país precisan, la investigación se hizo a través de un punto de vista mixto, empleando la técnica de exploración descriptiva, con una técnica no experimental y un modo inductivo, el cual se aplicó en una comunidad de 132 trabajadores y una evidencia de 73 colaboradores, se usó encuestas, se tuvo como resultados que perfeccionando las características de motivación e inclinación a la idónea conformación de los dirigentes se coopera hacia la mayor utilidad, por lo tanto, el decrecimiento de las duraciones en el despacho aduanero. De manera que, los empleados quedaran complacidos y mejoraran sus rendimientos, por ello, se ejecutara en disposición de conseguir el acortamiento de tiempos de despachos aceptados, asistiendo para optimar el potencial de la nación. Se tomará las herramientas y el contexto teórico para robustecer la pesquisa en curso.

Montesinos (2018) ejecuto la pesquisa denominada iniciativa de un método de gestión de calidad con el fin de optimizar los avances en la organización metalmeccánica. Dispuso como fin esencial la optimización de la administración de protocolos y de este se enlazaban puntos como demora de entrega de mercancías al comprador, así como las negativas de los artículos y quejas de los consumidores. El análisis efectuó una perspectiva holística, de modelo proyectiva, a través de una forma no experimental y un procedimiento deductivo. Conjuntamente, uso el método de entrevistas para el gerente, jefe y coordinador, encuestas hacia un total de 30 empleados. Concluyo en que se instituyo el procedimiento PHVA que ofrece una regla y sucesión de la condición de la iniciativa de utilización debido a que establece las exigencias que se concretan conforme a la función de la gerencia, para lo cual se empleó la norma de proceso y sus propiedades tal como en otras técnicas antedicho en el proyecto de ocupaciones e indicativos. Del actual análisis, se usó el texto teórico a fin de robustecer el análisis en trayecto.

Rivas (2019) ejecuto la pesquisa llamada administración de progresos a optimizar el manejo de inventarios en una compañía comercial, con la finalidad de plantear tácticas para optimar la administración de esa compañía. Dispuso como consecuencia permitir y detectar

los protocolos de recepción y almacenamiento el cual revelo problemas que tienen la posibilidad de ser abordados raudamente y que inciden en las deficiencias que muestra la gestión del depósito. El estudio se realizó desde una perspectiva holística, un modelo proyectivo, con un método deductivo e inductivo. Simultáneamente, uso el procedimiento de entrevistas para el líder de operaciones, regente de depósitos y líder de planificación y despacho de demandas, se ejecutó encuestas hacia un total de 30 trabajadores. Concluyo en que se implanto tácticas con base a la resolución iniciativa que es la administración de protocolos de mercancías, aplicando una estrategia de instrucción el cual cuenta con 3 temarios que se dirigirá a ejecutar en semanario consecuentes a fin de resolver dichas deficiencias con la utilización de un manual de ocupaciones para una supervisión y control óptimo de estas que optimizará la calidad del servicio en la compañía comercializadora. De la actual pesquisa, se usará el texto teórico a fin de consolidar la exploración en trayecto.

Galarza (2018) aplico el estudio llamada utilización de instrumentos de perfección en dirección a la optimización de la dirección de procesos con el objeto de usar técnicas de calidad para la optimización de la administración de protocolos en la organización metalmeccánicas. El estudio ejecuto una visión holística, de modelo proyectiva, con un método deductivo e inductivo. juntamente, uso el procedimiento de entrevistas para el gerente, líder de planta y supervisor de planta, encuestas hacia un total de 47 asalariados. Se resuelve en que se hizo un diagnóstico del caso general de la organización en tan solo procesos, donde se hallaron diversas superficies que estaban abarcando fallos, como la zona de producción y logística el cual perjudicaban en gran medida la entrega a tiempo de las mercancías. Se dictamino que el procedimiento PHVA ofrece un orden y sucesión del estado de la iniciativa debido a que establece exigencias que se ejecutan según la función de la compañía y de esta forma se evita los cuellos de botella., se aplicara el marco teórico con el fin de reforzar la investigación en curso.

Ocupa (2018) uso la indagación llamada administración de proceso en el depósito de una compañía constructora. Estableció como objetivo importante plantear una estrategia de optimización de procesos en el almacén de una empresa constructora. La indagación efectuó una posición mixta, de norma proyectiva, con un modo deductivo e inductivo. Conjuntamente, uso el procedimiento de entrevistas para el líder de logística, líder de depósito y líder de oficina técnica, encuestas hacia un total de 3 obreros. Determino en que se establezca la utilización de la iniciativa de manera que el aporte dejará mantener el control

y afinara los procesos de la administración del depósito, reduciendo los excesos de inventario, produciendo costo de restauración de recursos y con la nueva implementación habrá un óptimo control y supervisión en la administración y procesos en los depósitos. Del actual estudio, se aplicará el texto teórico a fin de consolidar la exploración en trayecto.

El actual trabajo dispone como **base teórica** la hipótesis clásica, teoría de las restricciones, de las colas e innovación.

Se empleo la teoría clásica en la presente pesquisa el cual nos permite deducir que toda compañía necesita tener una constitución y cada área debe mantener claramente definida su función sin olvidar que toda planificación abarca la organización, dirección y control que debe realizarse para lograr los resultados trazados en la empresa, guardan ligación a causa de que se aplican todas las tareas integradas en el proceso de despacho (Grudemi, 2019). Asimismo, para Aguilera (2000), la labor que contara la teoría de las restricciones en la presente exploración se da en la situación de revisar y buscar soluciones de manera más eficiente cuando surjan problemas. También podremos realizar operaciones más estables, reduciendo errores a la hora de ejecutar cualquier tipo de operación y depósito de los productos. Para finalizar, podremos distinguir diplomacias que, en lugar de originar relevancia, hagan lo opuesto, permitiéndonos cambiarlos. Es decir, tienen conexión en vista de que influye en el proceso de despacho, creando soluciones y generando resultados positivos a la empresa. Según Chiavenato (2004) menciona que, la aplicación que dispondrá la teoría de colas se puede determinar en identificar los esenciales atolladeros presentes en el protocolo de expedir, ya que en las operaciones hay siempre demoras, suscitando disgusto en los clientes e incluso la amortización de sanciones por tiempo de espera. Por lo tanto, guarda ligación conforme a que las compañías reportan con errores en los procesos de despacho y esto facilitaría localizar los cuellos de botella y así brindar procedimientos para la mejora continua. Finalmente, para Druker con la aplicación de innovación, nos ayudara a poder innovar el manual de procesos a nivel manual y virtual, ayudando a evitar problemas existentes que se generan en las operaciones que realiza el personal durante sus labores, generando un trabajo eficiente y que se cumpla todos los procesos de manera eficaz (Blacutt, 2021).

Categoría problema: Proceso de despacho

Mora (2011) menciona que, dentro del protocolo de expedir, las dos acciones esenciales son la división y organización de los encargos, puesto que poseen el superior elemento de mano de obra, en el cual se alcanzan elaborar la más grande cantidad de falencias, así como las indicaciones y porciones diferenciadas y ordenadas. Asimismo, Saldarriaga (2019) menciona que, también se denomina como elaboración de encargos y destina el traslado, la estabilización, la supervisión y el empaque de la mercadería. Estas funciones consiguen desplazar a causa sobre diversas técnicas acorde con la categoría de empaque que deba procurado el cliente. Además, que, para Ballou (2004) describe que, el desarrollo del despacho está determinado por la cantidad de labores incorporadas en la fase del requerimiento del usuario, comprende la preparación, transmisión, el surtido, entrada y el informe sobre el estado del pedido. El periodo solicitado a fin de concluir toda función precisa de la clase de requerimiento comprometido. Al igual que, para García (2016) explica que, el procedimiento de despacho cuenta como funcionalidad aseverar la adecuada entrega de la mercancía culminada a los consumidores según la disposición pactada, de esta forma conservar en un grado esplendido la gratificación percibida en el mercado hacia la compañía. Finalmente, para Mora (2011), el expedir de mercaderías, esto es, la demanda de mercancías acabadas con destino a los clientes, se establece a modo del definitivo transcurso emprendido en la sede de reparto, es decir en disposición de la afluencia de materiales. Este procedimiento mantiene como beneficiarios a los clientes, por lo cual es primordial que se avance con la mejor efectividad factible, a fin de, concretar con la cláusula de ventas concertadas con la clientela.

Subcategorías: separación del pedido, preparación del pedido, transmisión del pedido, informe sobre el estado del pedido y tiempo de proceso de despacho.

El presente estudio tiene como subcategoría principal, la separación del pedido, según Mora (2011) indica que, la división de despachos o picking, radica en elegir el producto de los almacenes, con el fin de adecuar los despachos a los usuarios. Por consiguiente, es la suma de procedimientos agregados a disgregar artículos gestionado por los asiduos, puesto que se expresan mediante la demanda. El picking es una sucesión esencial en la disposición de ventas en los recintos que estropea en inmenso tamaño el rendimiento de toda la secuencia logística, puesto que en cuantiosos hechos es el gollete de botella de la propia. En consecuencia, a la alta intervención de la fuerza laboral, técnica que origina variadas

inadvertencias. A fin de reducir aquellos fallos es inevitable suprimir las piezas menos rentables del procedimiento. La pieza muy infructuosa acostumbra ser vinculada con el traslado de los asistentes de despacho a través de diversos emplazamientos el cual se va a perpetrar la sucesión de picking de las distintas manufacturas.

Para Mora (2011) menciona que, el fraccionamiento de productos, se basa en sustraer la mercadería de los sectores de almacenaje con el fin de ser enviados. La clasificación de encargos se distingue comúnmente en el campo logístico como el picking, terminación que procede del inglés y que representa separar.

Como segunda subcategoría importante es la preparación del pedido, para Mora (2011) define que, el acondicionamiento de despacho principia desde el traslado de las mercancías apartadas en el espacio asegurado con el propósito de efectuar el preparado, empaque y embalaje del despacho cumplido hacia la clientela. Asimismo, la sucesión radica en el agrupamiento de dicho producto en unitario o diferentes cajas con respecto al despacho. La planificación de encargos maneja de obtener: La organización de los anaqueles, los equipos de traslado, las normas de los trabajos a ejercer, el manejo sistemático de la pesquisa y la aplicación de innovadoras técnicas a fin de optimizar la rentabilidad.

Para Ballou (2004) deduce que, se relaciona a las acciones de compilar datos precisos en base a los objetos y asistencia anhelada. Tal como la adquisición responsable de la mercadería que lleguen a mercar o expender.

La tercera subcategoría es la transmisión del pedido, Ballou (2004) sostiene que, después de la planeación del pedido, la transferencia de la comunicación del mismo es la posterior labor adentro del periodo de su procedimiento. Integra transmitir la petición del pedido, a partir de su posición de procedencia hasta el sitio en que logre operar su acceso. La transmisión del pedido se hace de 2 modalidades primordiales: físicamente por documentos y de manera virtual. La emisión manual logra integrar el despacho por correspondencia de las demandas o que el auxiliar de despachó lo traslade físicamente hacia la zona de ingreso del pedido.

De tal forma para Iglesias (2013) informa que, el medio de retransmisión: justo después de recolectar el informe del pedido, del modo que se trasfiere a la ejecución delegada del

protocolo de preparación de demandas. Off time indirectamente por medio de listados, nominas. On time, transferencia de mandatos de manera directa por medio de enlaces por emisoras o correspondencia electrónica.

La cuarta subcategoría es el informe sobre el estado del pedido, Ballou (2004) sostiene que, esta función de colofón al desarrollo del despacho asevera que se proporcione una agradable asistencia al comprador, teniendo comunicación de alguna demora en transcurso del encargo o su distribución. Lo cual integra reconocimiento y ubicación del pedido en conjunto al periodo y dialogo con los usuarios sobre en qué punto se localiza la mercancía y en qué tiempo será otorgado, lo cual no altera la duración frecuente hacia el procedimiento del pedido.

De este modo para García (2016) enfatiza que, es el rastreo de productos con localizadores GPS, aplicaciones de datos, dispositivo óptico de barras y emisión de información en tiempo actual de la mercadería Los indicativos por ejecutar son: (a) servicio al consumidor; y (b) comunicación.

La quinta subcategoría es el tiempo del proceso de despacho, Conforme a Ballou (2004) afirma que, puede suceder múltiples causantes el cual aceleran o retardan la duración del proceso. Estas causas son efectos a los protocolos de ejecución, de las normas de servicio al usuario y de la costumbre del transporte, varias compañías logran otorgar y conferir a su registro de usuarios de modo que distribuya los instrumentos escasos de duración, aptitud y empeño a disposición de las funciones más productivas. Procediendo de este modo, variarían la duración de la sucesión de pedidos. A los despachos de mayor preferencia logran conceder procesamiento prioritario, mientras que los requerimientos de mínima primacía logran postergar para un despacho posterior. En otras industrias, los productos acostumbran gestionar en el orden de llegada. Aun cuando la manera dicha en segunda posición consigue asemejarse justamente hacia el total de clientes, no indudablemente es de este modo. De tal forma que, ocasiona tiempos de producción más extensos, en medida, al total de clientes de una propia categoría, pese a que, no estén conformadas las precedencias en dirección al procedimiento de pedidos, que consiguen perjudicar dañosamente los periodos en el proceso de despacho.

Para, Riveros (2015) señala que, el despacho de requerimientos son dichos canales de repartición que toman los productos en el instante en que realizan sus demandas al distribuidor, por lo cual cuentan con almacenaje y gestión de inventarios.

Indicadores de la subcategoría separación del pedido

Atención personalizada: Flores (2018) muestra que, está fundamentado en el acuerdo claro entre el comprador y los bienes humanos que componen la organización, posee bastante presente las exigencias y propensión que precisa el comprador.

Equipos tecnológicos: Reverté (2022) informa que, los instrumentos tecnológicos no solo facilitan la labor dentro del staff, sino que, además, sintetizan las interrelaciones laborales con los gestores externos.

Indicadores de la subcategoría preparación del pedido

Coordinación: Vértice (2008) menciona que, en los equipamientos la coordinación se necesita, lo cual va a reclamar entablar unos modelos usuales de actuación, velocidad de contestación, efectividad, exactitud y dedicación.

Empaque y embalaje: Careaga (1993) menciona que, se alarga a algún deposito para mover y cualquier medio de unitarización de cargamento, para el empaque debería comprenderse que el material de relleno o acolchonamiento que se utiliza para defender el producto.

Indicadores de la subcategoría transmisión del pedido

Información: De la Mora (1999) define que, es el asunto del mensaje, es la materia prima para razonar, dictaminar, solucionar inconvenientes, recibir reacciones, entender y en fin para toda labor humana.

Equipos electrónicos: Cisneros (2015) informa que, es todo ese conjunto que se alimenta de flujo eléctrico, chips, elementos, resistencia y condensador se piensan grupos electrónicos.

Indicadores de la subcategoría informe sobre el estado del pedido

Servicio al cliente: Solano (2017) menciona que, es el grupo de ocupaciones que posibilita que la relación entre compañía y los individuos demanden un artículo o servicio a interactuar, se basa primordialmente en el mercadeo, por lo que se alinea a las tácticas de mercado de la organización.

Comunicación: Lacasa (2004) indica que, es esencial para organizaciones e instituciones, un instrumento irrefutable de administración, debido a que posibilita incrementar todos los puntos comerciales y de imagen.

Indicadores de la subcategoría tiempo del proceso de despacho

División de prioridades: Smith (2000) informa que, es una técnica simple para detectar los progresos clave que tienen que ser corregidos con la intención de llevar a cabo con las metas primordiales de desarrollo y la tarea de la compañía.

Servicio al cliente: Paz (2005) menciona que, no es una elección electiva si no un factor indispensable para la vida de la organización y conforma el núcleo de atención primordial y la clave de su triunfo o fracaso.

Categoría solución: Ciclo de Deming

Es el cimiento de la convicción de inconvenientes de consenso de la forma que lo expone Shewhart, el PDCA es la abreviación de (plan, do, check y adjust) que se refiere a planear, hacer, revisar y ajustar. Implica a desglosar un procedimiento bastante preciso a fin de detectar y conceptualizar los inconvenientes que se llevan manifestando en esta etapa es fundamental el reconocimiento del caso real para después establecer la razón que genera el problema, después de determinarlas tienen la posibilidad de exponer disposiciones correctivas. Conjuntamente, la comprobación y el encaje son ocupaciones del contraste y avalúo de lo palpable con lo optimizado por este motivo los progresos se impulsan y tal procedimiento empieza otra vez. En otras palabras, el periodo de PDCA es un periodo constante que se halla en continua transformación lo que contribuye a disponer una vivencia muchísima más profunda (Liker y Franz 2020).

PDCA es un instrumento de optimización continua, cada fase posibilita desarrollar nuevos planteamientos novedosos, consolida la pieza interna de una compañía, la función de progreso de los ayudantes se mira manifestado en los consumidores. Una vez que aumenta la fidelización y alegría de los consumidores desea mencionar que el proyecto ha sido infalible, su robustez se fundamenta en la manera estructurada de la composición de los protocolos (Rajadillo, 2019).

El lapso de PDCA posibilita impulsar un plan para establecer fallos y remover precios innecesarios, a fin de avanzar cuenta de los próximos ritmos: como prístina fase es implantar fines y propósitos mensurables, en el 2 paso es obrar o realizar el plan de optimización de consenso de los costos, como tercera posición poseemos el control referente a tiempos, precio, hacer intentos y preparaciones con el fin de avanzar con lo proyectado y al final poseemos el proceder que es utilizar de forma productiva o si se presenta actividades por arreglar (Sangüesa et al., 2019).

Aldavert et al. (2017) precisan que, la optimización sucesiva crea un control siempre que se apoya en la utilización cotidiana tanto en nuestras propias tareas y zonas de asignación así sea de forma en grupo o escasos avances a disponer de nuestro empleo un espacio muy amable, certero y beneficioso. Estos desarrollos son además el aumento del encargo, la optimización de la preeminencia y la estabilidad. Por consiguiente, son intangibles como la fortaleza, el reforzamiento de la conquista de elecciones, la administración de la habilidad sujeta y el laburo en términos generales. Además, la optimización continuada se consigue proponer y dirigir por medio del periodo Deming el cual va a ser motivo de nuestra atención posteriormente se debería llevar a cabo, debido a que está construido por 4 ocupaciones: planear las metas y los métodos, en revisar los bienes y rendimientos, en ejecutar se debería proponer actividades de corrección tal cual se figura en periodo que se rehace de forma perpetua. O sea que, el periodo de Deming consigue la utilización de forma sistemática mediante la implementación del uso de los instrumentos correctas para la resolución de las falencias.

Zapata (2016) refiere que, las técnicas de la optimización continua en el periodo de Deming pesquisa saciar los más altos requisitos de los consumidores, como primer paso;

organización que va a partir de saber a nuestros propios consumidores y realizar un plan de acción que posibilite aportar algo innovador para el comprador, como segunda fase es hacer, involucra hacer limitadas evidencias y examinar cómo relaciona el comprador a fin de hacer mejoras, como tercer punto es comprobar y pulimentar los fallos , ver la eficiencia de los cambios y la última etapa es generar un hábito y utilizar continuas evaluaciones. O sea que, el periodo de Deming es un instrumento importante una vez que se desea resolver una dificultad y conocer cuáles son las razones que provocan el obstáculo y que requieren su rápida resolución. Con el fin de visibilizar las etapas del periodo de Deming se muestra minucia contemplada (figura 3).

Figura 2
El ciclo de PHVA o ciclo de Deming



Fuente: Elaboración propia (2022)

Sub categorías del ciclo de Deming

Planificar: Adán et al. (2022) manifiestan que, toda actividad de idealización de los objetivos dispuestos en dirección a lograr lo postulado, es conceptualizar las tácticas más apropiadas probables para lograrlos de preparar al colaborador conveniente, situar los elementos e instrumentos principales para ceñirse con un fin. De igual manera, se tienen que hacer normas que tienen la posibilidad de consentir el grado de acatamiento de las metas dispuestas. Conforme con la regla ISO 9001:2015 (2019) comunica que, la regla se emplea lo próximo: (a) está establecido la finalidad del método como además sus protocolos; (b) está establecido el medio primordial gracia al objeto de generar y dar rendimientos, acatando con las peticiones del cliente y la circunspección de la organización; y (c) se distingue los peligros de similar manera que las ventajas. Del modo que el método de administración de

calidad se debería de planear teniendo presente en el entorno de la empresa según su carencia.

Hacer Adán et al. (2022) dicen que, es la utilización y realizar la forma postulada en soporte a la ejecución de los avances o acciones el cual contribuirá a optimizar el desarrollo que necesita a variación para conseguir lo que se desea avanzar. Por otra parte, conforme la norma ISO 9001:2015 (2019) explica que, en esta etapa se debería llevar a cabo lo proyectado de las herramientas de administración de la calidad de procesos. La compañía debe proporcionar los recursos precisos con el fin de elaborar, el sostenimiento y el progreso del sistema. Las condiciones a tener en cuenta: (a) cuáles son las habilidades y las restricciones de los recursos esenciales que tiene la compañía; y (b) de modo que requiere lograr de sus consumidores

Verificar: Adán et al. (2022) aseguran que, es la apreciación de revisar las deficiencias del proyecto que, de llevar a cabo, se corrobora el resultado del plan o proyecto planteado del total mencionado en función de un esquema contrapuesto con el fin de hacer la evaluación, cumplir con los estándares y principios. También, se precisa si hay desvíos, razones, inconvenientes que lo puedan causar. Asimismo, conforme con la regla ISO 9001:2015 (2019) indican que, se hace el monitoreo concerniente y cálculos en los procesos (servicios o productos), en consecuencia, a las metas y cada una de las ocupaciones que se programaron se lleva para su estudio. Adicionalmente, se debería decidir qué es lo necesario a fin de calcular y efectuar el seguimiento, puesto que son aquellas fases que llevan a medir, examinar y justipreciar que conducen afirmar si es eficaz el futo y después examinarlos.

Actuar: Adán et al. (2022) mencionan que, conjunta solución de las secuelas de la revisión y aunque interfiere sobre las fases que están afectando la optimización y la conquista de elección. Además, es conservar los avances logrados y pesquisa aumentar la optimización sucesiva. De igual forma que, con la regla ISO 9001:2015 (2019) infiere que, se tienen que sostener precauciones y las actividades hacia el progreso de los resultados dependiendo si necesitan optimización. Del modo que, se debería arreglar con rapidez los errores que lo generan o de plantear modificaciones de optimización a los inconvenientes no anhelados.

Indicadores de la subcategoría planificar

Estrategias: Bayón (2019) informa que, representa la optimización consecuente de disponer mejoras tan rivalizante que propende a realizarse y marcar la diferencia de los participantes que hay en la economía rivalizante y riguroso, las tácticas nos conceden distinguir de la rivalidad el cual necesitamos de emplear las propias firmezas y ventajas de la organización y tenerlo destinados a conseguir el deleite del comprador y darle un costo añadido. Es de total trascendencia comprender el enfoque estratégico ya que nos ayudará avanzar e innovar con el fin de mantenerse en el mercado universal de no poseer tácticas no sé van a poder observar los rendimientos de la optimización.

Objetivos: Bayón (2019) informa que, precisan de forma rápida, precisa y adaptable de forma que, si sucede un imprevisto, se logre reordenar y adelantar a las acciones, se debería calcular el tiempo y el desarrollo de las metas estratégicas ya que estamos en un mercado rivalizante al que está en perenne cambio y las empresas disponen a diferenciar con las superiores del mercado con el fin de conseguir ventajas rivalizante.

Indicadores de la subcategoría hacer

Mejora de procesos: Sangüesa et al. (2019) manifiestan que, la forma de razonar dirigida a los protocolos, mediante la función del reconocimiento implica efectuar las ventajas de optimización continua en los protocolos que se hacen de forma continua pues se fundamenta en optimizar una y otra vez, causar a que los ayudantes sean comprometidos y estén involucrados con sus labores constantemente con dirección al comprador.

Recursos necesarios: Posada (2020) informa que, es de provecho imprescindible en dirección al triunfo, el cual establece en 3 modos de técnicas principales son: seres racionales, inversionistas y tangibles. La verificación es primordial, debido a que precisa contar la supervisión de los precios para una más grande eficacia de los recursos financieros que participan brindando información y capacidades.

Indicadores de verificar

Medición de procesos: Herrero (2020) menciona que, debería estar hecha en conjunto de las metas estratégicas y un objetivo por medio del esto se tienen que alinear a las ocupaciones asignadas en movimiento de la empresa con ello no se debería apartar de aspecto cómo se

lleva a cabo el comercio. Asimismo, cómo se calculan aquellos procesos de una compañía se debería considerar dichos pasos: (a) se determina los protocolos que intervienen en el comercio, (b) se clasifica los procesos en conjuntos, (c) fijar en subconjuntos del mismo ambiente y distinta ejecución, y (d) Finalmente se fracciona el que posee trascendencia más grande. Se necesita conceptualizar protocolos óptimos para la compañía.

Métodos de seguimiento: Melo (2020) menciona que, contribuyen a disponer un desarrollo cauteloso y con la conquista de elecciones infalible que favorecen a las consecuencias del plan, se comprueba los progresos que se emplearon o alteraron en la elaboración de forma que el monitoreo es un protocolo constante de búsqueda.

Indicadores de actuar

Toma de decisiones: Bayón (2019) precisa que, es una sucesión de opciones que se estima una superior que el otro, en una compañía para elegir elecciones inicialmente se debería pensar en diferentes componentes que lograrían tener secuelas favorables y oposición que de consenso del francés Les Moiggné el puntualiza a modo del reconocimiento y solución de inconvenientes.

Acciones correctivas: Torres (2020) estima que, suprimen la razón del no esperado con el fin de que no vuelva ocurrir otra vez, es un acto que se usa con el fin de prever por esto se tendrá que verificar la eficacia de calcular aquel proyecto o propósito ejecutado que hayan sido eficientes. Vale mencionar que, implementar las actividades correctivas implica enormes beneficios para la organización.

Diagrama de análisis de procesos

Carhuarupay (2019) define que, el gráfico de estudio de procedimientos simboliza la sucesión de las ocupaciones de un protocolo de forma gráfica, se identifica la exploración por medio de una simbología, el responsable de hacer la acción y tiempo. El DAP aporta conocer hacia los datos de las ocupaciones que colaboran, comprender los responsables de las ocupaciones en el proceso y apreciar el tiempo. A fin de optimizar un proceso que se ofrece o necesite suprimir los tiempos de espera, optimar la duración en cada función y unir las acciones, para luego evidenciarlo.

Justificación teórica: con respecto a esta indagación esta argumentada la ejecución de cuatro teorías: (a) la teoría clásica enlaza ligación al proceso de despacho, en vista de que se aplican todas las funciones integradas en el proceso logístico y el despacho final, (b) la teoría de restricciones su objetivo es reducir y evitar los errores internos de la empresa, creando soluciones, procesos y normas que generan resultados positivos a la empresa, (c) la teoría de las colas, facilita localizar los cuellos de botella y así facilitaría en la aplicación de los procesos de mejora continua , generando rentabilidad y calidad en los servicios, y por último (d) La teoría de la innovación guarda relación con el proceso de despacho, en vista que influye en la actualización de mejora en el manual de procesos, innovando mejores soluciones y métodos que generaran rentabilidad a la empresa.

Justificación práctica: por otra parte, como importancia metódica del actual análisis se optimizará el proceso de despacho de los servicios, concediendo que no existan errores o inconvenientes en el transporte de la mercancía hacia el cliente final. Asimismo, se podrá conocer el estado actual de las mercaderías a despachar. Ante todo, Se pulirá la entrega de documentos para los despachos del día. Sin embargo, se mejorará los procesos de envío de productos con los transportistas.

Justificación metodológica: la presente indagación llevará a cabo utilizando un enfoque mixto, lo cual favorecerá a los siguientes investigadores tener una fuente de respaldo con un marco teórico desde el cual puedan ejecutar una investigación holística. De modo que las fases de los métodos y herramientas a explotar, se aplicará las entrevistas y cuestionarios, así efectuar el juicio y rendimiento; por último, con distinción social, este análisis brindará a la organización para que cuente con reportes en tiempo real de las peticiones, aligerando la atención y procedimientos del proceso de despacho.

Problema general: ¿Cómo la propuesta de mejora continua optimizara el protocolo de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022?; los atolladeros definidos: (i) ¿Cuál es el juicio del protocolo de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022?, (ii) ¿Cuáles son las causantes a optimizar el método de despacho de una agencia de aduana, Callao 2022?

Objetivo general: Propuesta de optimización sucesiva, a optimizar el método de despacho de una agencia de aduana; (i) precisar la posición que se ubica los procesos de despacho en una agencia de aduana; (ii) disponer las causas para optimizar el proceso de despacho en una agencia de aduana; (iii) implementar un programa de cumplimiento en la demanda y admisión de los documentos asociados a los procedimientos de despacho por medio del ciclo de Deming,; (iv) implementar un plan de control en los procedimientos de la gestión de despacho a través del diagrama de análisis de procesos; y (v) implementar una estrategia de formación continua para el equipo de operaciones en el uso del sistema ERP, por medio de un diagrama de flujos.

III. MÉTODO

3.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos.

Enfoque de la investigación: Hernández et al. (2014) enfatiza el, objetivo de la exploración mixta no es sustituir la pesquisa cualitativa o cuantitativa, si no ejecutar las fortalezas de los 2 modelos de exploración, mezclando y reduciendo las inseguridades. Asimismo, Carhuacho et al. (2019) indica que, toda perspectiva mixta rebusca compilar datos extensa y completa de la investigación a manejar, reforzando los datos porcentuales, cualitativos, cuantitativos y mediante la triangulación correspondiente. Por consiguiente, Mendoza y Hernández (2018) afirman que, la investigación mixta representa una colección de técnicas, procedimientos sistemáticos para la pesquisa, con el sentido de recopilar datos cualitativos y cuantitativos, es decir, ambos métodos accederán a formar y argumentar los hallazgos, para alcanzar una mejor comprensión del estudio que se está llevando. Últimamente, en la pesquisa se empleará la perspectiva mixta, infiriendo como orientación cuantitativa, se ejecutará dicho sondeo a 50 laboradores de la agencia; y hacia el plano cualitativo se ejecutará la entrevista a los desemejantes jefes que componen la compañía.

Tipo de investigación: Carhuacho et al. (2019) mencionan que, la comprensión holística se precisa como un alcance crítico, sereno del ambiente que promete una percepción extensa del cosmos y la existencia desde una posición afiliada con realce a la magnitud. De esta forma, para Hurtado (2000) asevera que, el estudio holístico ha emergido como producto de la exigencia de aportar un criterio de abertura y una técnica más global, eficiente a quienes ejecutan indagaciones en diversos campos del conocimiento. Por contraste, disponemos la aportación de Libardo y Marín (2002) el cual asegura que, el enfoque holístico en la exploración brota como respuesta al realizar una síntesis de los diversos puntos de vista, procesos y modos que permearon el acrecentamiento del pensamiento humanoide desde distintas doctrinas científicas.

Diseño de investigación: Carvajal (2022) cita que, la exploración básica es una labor científica, tecnológico que pesquisa develar datos generales o usuales. Es una clase de estudio que sucede dentro del escenario de la investigación científica, está coligado con el crecimiento experimental y el estudio aplicado. Del mismo modo, Lifeder (2020), pesquisa el razonamiento de la veracidad o de los eventos naturales con el fin de coadyuvar a una sociedad más avanzada que conteste con más eficiencia a los desafíos de la humanidad. Esta

variedad de averiguación explora no solo la tenacidad práctica de sus hallazgos, sino incluso la ampliación del juicio para alegar preguntas o ejercer aquellos descubrimientos en otros estudios.

En relación con el análisis proyectivo, se tiene presente la contribución de 3 autores, tal como, Lifeder (2019), la indagación proyectiva es un tipo de análisis que pesquisa resoluciones a dispares complicaciones observando cabalmente todos los elementos del asunto, exponiendo novedosos bonos que optimicen la posición de forma práctica y cómoda. Esta clase de estudio formula formas que causan respuesta a carencia precisas de raciocinio, como necesidades sociales, organizacionales o ambientales, con la mirada puesta en el porvenir de cada entorno y a través del estudio situacional. También para, Carhuancho et al. (2019), esta averiguación se ocupa del diseño, plan de estrategias, recursos, tácticas, para la clasificación del estudio predestinado. El efecto es evidente en los principios metodológicos del análisis. Por consiguiente, Hurtado (2000) alude que, este modo de análisis involucra la ejecución de una proposición, una estrategia como pauta para la solución de un embrollo, así sea de un conjunto social, entidad, en un área específica del racionamiento, con base en un resultado preciso de las necesidades recientes.

El presente análisis, usará 3 procedimientos que toma el deductivo, inductivo y analítico, lo que propiciará robustecer la pesquisa.

Método inductivo: Bernal (2010) dispone que, modo se usa el conocimiento hacia lograr deducciones que dividen de acciones peculiares deseados como autorizados, para alcanzar a conclusiones cuyo afán corresponda de índole habitual. Este procedimiento empieza por medio de un estudio personal de lo consumado y se manifiestan términos globales que se proponen en normas, ideales y raíz de la teoría. Gomez (2012) manifiesta que, todo procedimiento inductivo, es un modo que va de lo propio a lo común, encima de ser un modo de automatización que, desde logros distintivos, pretende idear factibles colaboraciones en general que la sustenten. Finalmente, Lifeder (2020) sostiene que, el modelo inductivo es un modo de evidencia para conseguir resoluciones que inicia a partir de lo más representado y va incluso a la difusión de teorías más extensa. Se establece con el control y disposiciones concretas, para llegar a términos frecuentes

Método deductivo: de acuerdo con Gomez (2012) observa que, este estudio, a disparidad del inductivo, es el modo sensato que conduce a lo común o distintivo. Tiene esa peculiaridad sobre la síntesis de la disminución es veraz, si las suposiciones de las que se generan también lo son. Por consecuente, absoluto razonamiento deductivo orienta lo usual a lo especial. Así como Bernal (2010) nombra que, este procedimiento de alegato se sustenta en tomar conclusiones normales para adquirir aclaraciones puntuales. De esta manera se empieza por medio de la indagación de los fundamentos, doctrinas, teoremas, convicciones de uso mundial y de constatar legitimidad, con respecto a emplear resoluciones o sucesos característicos. Para Bisquerra (2009) consiste que, el método deductivo con base en el silogismo aristotélico y el rumbo que subsigue a cabo de teorías, va de lo global a lo particular y existente, el indagador parte de una suposición o regla general con el fin de extender, determinar o demostrar con la autenticidad.

Método analítico: para Carhuancho et al. (2019), este método retribuye a las partes analíticas, juiciosas, que brinda el investigador en conformidad con el proyecto de indagación. De esa forma es esencial la lectura y el análisis de la proposición teórica, así como las investigaciones anteriores, para examinar los apuntes involucrados con el estudio. Por lo que, Lopera et al. (2010) difunden que, el modo analítico, instituye sus principios éticos, filosóficos, epistemológicos, conceptuales y técnicos. Exhiben, además, las múltiples enseñanzas en las que el procedimiento podría ser aplicado y los distintos fenómenos que tienen la capacidad de ser analizados con él. Desde otro punto de vista para Gomez (2012), este procedimiento radica en la supresión de las piezas de un todo, con el asunto de instruirse y escrutar por separado, con el fin de observar, las conexiones entre éstas, o sea, es un modo de indagación, que reside en desarreglar el todo en pedazos, con el peculiar fin de divisar la naturaleza y los impactos del fenómeno.

3.2 Población, muestra y unidades informantes

Al contar un poblamiento de 50 colaboradores la indagación trabajara con la técnica de encuestas o cuestionarios, para poseer mejor credibilidad en relación a las respuestas, en cuanto a la muestra en la pesquisa fue encaminado la entrevista a tres trabajadores; jefe de área comercial, jefe de operaciones y auxiliar de despacho de la compañía, en la actual indagación, la totalidad de ayudantes de la empresa son confidentes, iniciando por los

especialistas incluso la agencia con el propósito de que todos permanezcan implicados, a fin de precisar una información fidedigna.

3.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes

A través de la tabla 1 se detalla la categoría problema y sus subcategorías apriorísticas, así como las subcategorías emergentes.

Tabla 1

Frecuencias y porcentajes de los ítems a la subcategoría separación del pedido

Sub categorías	Indicadores		
SC1.1 Separación del pedido	C1.1 Atención personalizada C1.1 Equipos tecnológicos		
SC1.2 Preparación del pedido	C1.2 Coordinación C1.2 Empaque y embalaje		
SC1.3 Transmisión del pedido	C1.3 Información C1.3 Equipos electrónicos		
SC1.4 Informe sobre el estado del pedido	C1.4 Servicio al cliente C1.4 Comunicación		
SC1.5 Tiempo del proceso de despacho	C1.5 División de prioridades C1.5 Servicio al cliente		
Categoría solución			
Ciclo de Deming			
Categorías emergentes			
Planear	Hacer	Verificar	Actuar

Fuente: Elaboración propia (2022)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La indagación mixta se empleará como técnica la encuesta. Examinando la colaboración de Carhuacho et al. (2019) demuestra que, los cuestionarios son un modo en que los datos deberán ser adquiridos por intermedio de interrogantes a otros individuos. Se distinguen, pues en el sondeo no está determinado una plática con el participante y el nivel de relación es mínima. Se singulariza por ser práctica y única aplicación. De otro modo Gomez (2012) explica que, examinando el pliego de la encuesta, para poder hacer más grande el almacenamiento de indagación, podría ser una elección viable, debido a que se argumenta en el proyecto y ejecución de algunas cuestiones guiadas a conseguir datos precisos. Por último, Bernal (2010) comunica que, es uno de los modos de recopilación de datos más empleados, pese a que cada momento disminuye su veracidad por el curso de los sujetos encuestados, Se respalda con un formulario o conjunto de cuestiones que se organizan con la finalidad de extraer conocimiento de la gente.

Cuestionario: Bernal (2010) dispone que, es un conjunto de cuestiones planeado para crear la información precisa, con el fin de conseguir las metas de indagación. Hablamos de un proyecto determinado a fin de reunir datos de la uniformidad de estudio, objeto de evaluación y núcleo del tema de investigación. Igualmente para Carhuacho et al. (2019) aluden que, el formulario es un escrito que posee la aclaración del mismo, las cuestiones con su relativo tamaño de evaluación, cada una de ellas deben ser atendidas por el individuo a quien se encuesta, cabe determinar que esta clase de método no existe contestación buena o mal, cada una es legítima para el análisis, es un medio que reúne una secuencia de interrogantes que se relacionan con un suceso, posición o asunto preferente, sobre el cual el investigador adquiere información. De otra forma para Gomez (2012) señala que, el cuestionar es de inmensa ventaja en la exploración científica, debido a que integra una figura precisa de la práctica de reconocimiento, pudiendo que el estudio fije su inclinación en varios puntos y se contengan a ciertas situaciones, tiene las zonas del fenómeno que se sopesan fundamentalmente, concede, también separa ciertos obstáculos que nos importa esencialmente, decrece la veracidad a ciertas cifras de datos principales y puntualiza el asunto de investigación.

Entrevistas: Carhuacho et al. (2019) puntualiza que, las reuniones exigen que anticipadamente el observador precise la hora, fecha y sitio, así emplear la conversación, no

obstante, en el progreso el investigador logra efectuar una repregunta para adquirir más conocimiento, sin embargo, se tiene que tener cautela, ya que la charla podría situar otro argumento y ello inutilizaría la información conseguida. Por ende, Bernal (2010) y Gomez (2012) sostienen que, esta técnica dirigida a introducir comunicación clara con los individuos que se tengan en cuenta. A desigualdad del interrogatorio, que se ajusta a un formulario, la reunión, sin embargo, posee resistir en un formulario bastante adaptable, dispone la intención extraer pesquisas muy natural y amplia, en el curso logra adentrarse la investigación de interés para el análisis en el cual logramos manifestar que la entrevista es la conexión inmediata implantada a través del indagador y su tema de investigación, por medio de personas o grupos con la finalidad de conseguir atestaciones verbales.

Guía de entrevista: Carhuacho et al. (2019) sustentan que, necesita abarcar la información frecuente del participante, cifras asentadas relacionado al asunto de estudio. Este manuscrito debería ser examinado y comparado con el propósito de la investigación. De tal forma Arias (2012) expresa que, una entrevista organizada, es la que se hace desde una dirección prediseñada que tiene las interrogantes que van a ser manifestadas al encuestado. En esta circunstancia, la propia guía de entrevista puede desempeñar como herramienta para rebuscar los resultados, aun cuando puede usarse la grabadora y la cámara digital. Igualmente, para Aleph (2021) menciona que, es un archivo que implica los asuntos, cuestiones propuestas y puntos a revisar en una entrevista. Concede una proximidad inmediata con los individuos del entorno. Se considera una técnica muy eficaz.

Se realizará encuestas a todos los involucrados en la empresa para recopilar datos verídicos acerca de la posición actual y realizar los estudios correspondientes. Debido a las circunstancias en las que vivimos, las encuestas se efectuaran por medio de la herramienta Google Forms tienen como objetivo analizar y medir las variables definidas en la encuesta

Validación: Carhuacho et al. (2019) expresa que, hace mención a Corral que la autenticidad de la herramienta es el nivel que es utilizado para medir la consistencia lo cual en realidad necesita medir frente a ello emplean ciertos patrones como autenticidad del juicio, atolladero y evidencia. Las herramientas sentaron validadas por los profesionales el Doctor David Flores Zafra, Doctor Percy Junior Castro Mejía y el Médico Sabino Ernesto

Villón Bruno tomando en cuenta el asunto de oportunidad, preparación, clareza, cohesión y preeminencia (ver Anexo 9).

Confiabilidad: Sánchez et al. (2018) indican que, toda herramienta que implica las propiedades de estabilidad, concordancia y autenticidad de la herramienta de averiguación. De igual modo, se plantea que cantidad de sobra es fiable reduce las falencias y se muestra en manera analógica que entregó cambios constantes. En la materia de análisis manifestó a modo de consecuencia la exploración de confiabilidad de alfa de Cronbach de 8.36 de 20 recursos.

2.3 Plan de procesamiento y análisis de datos

Okuda y Gómez (2005) muestra que, la triangulación es un instrumento beneficioso que le atribuye a una investigación rigurosa, difícil y concede ofrecer grados inciertos de estabilidad a los descubrimientos. A la vez favorece minimizar sesgos e incrementar la presión del acontecimiento. Se ha manifestado el uso de datos o propósitos diversos para la indagación cualitativa en medio de las que se encuentran la asimilación de opciones como el nivel de fiabilidad más que su valor. También para Lifeder (2021) explica que, es uno de los modos más aprovechado en la indagación mixta. La creación de cifras cuantitativos y cualitativos se genera paralelamente, se utiliza principalmente a la misma población, aun cuando no represente los mismos sujetos. Este proceso puede ofrecer como repercusión la información opuesta que puede ofrecer novedosas interrogantes para la investigación e inclusive encaminar la suma de nuevos antecedentes extras que dispongan para averiguar y esclarecer escenarios, sucesos o hechos.

Se definió el subsiguiente, protocolo Cualitativo:

Fase 1. Se hizo el itinerario de entrevista.

Fase 2. Se ejecuto la reunión a 03 trabajadores de la zona de comercial, operaciones y gerencia en donde se dialogó a través de Zoom.

Fase 3. Se efectuó el trasunto de los rendimientos de la reproducción del testimonio.

Fase 4. Se procedió a la descripción a fin de proseguir con los protocolos del software atlas ti.

Fase 5. Se hizo los argumentos con las subclasificaciones y sus correspondientes indicativos.

Fase 6. Se examino el problema y la investigación de triangulación empleando las categorías.

Se definió el subsiguiente, Procedimiento cuantitativo:

Fase 1. Se aplico la ideación del interrogatorio que dispone de 20 ítems acerca del proceso de despacho.

Fase 2. La encuesta fue efectuada por medio de una planilla de Google y gracias a un poblamiento de 50 empleados.

Fase 3. Se consiguió el resultado de los 50 colaboradores y se desarrolló en el instrumento SPSS Versión 26, los rendimientos que se consiguieron a través de planos y el grafico de Pareto.

Fase 4. Finalmente se hizo el procedimiento de disquisición de la resolución.

3.4 Método de análisis de datos

En esta indagación se aplicó el estilo APA versión 7, incluso se empleó las piezas informadoras (jefa comercial, jefe operaciones y auxiliar de despacho), establece como población y muestra un total de 50 colaboradores, se empleó el instrumento atlas ti versión 22, Excel y el software SPSS.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 2

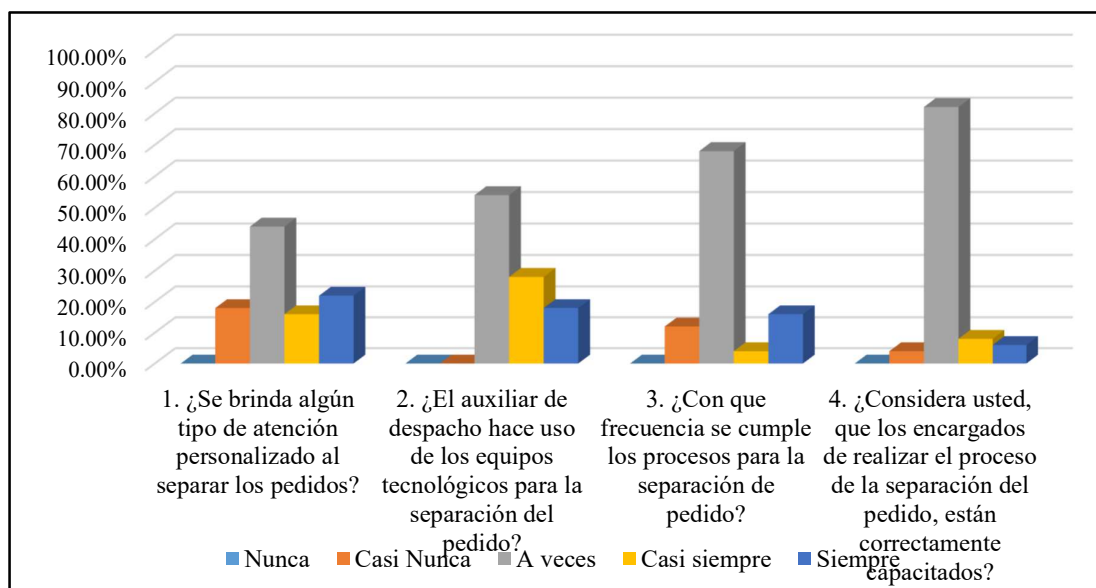
Frecuencias y porcentajes de los ítems a la subcategoría separación del pedido

Figura 3

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría separación del pedido

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Se brinda algún tipo de atención personalizado al separar los pedidos?	0	0.00%	9	18.00%	22	44.00%	8	16.00%	11	22.00%
2. ¿El auxiliar de despacho hace uso de los equipos tecnológicos para la separación del pedido?	0	0.00%	0	0.00%	27	54.00%	14	28.00%	9	18.00%
3. ¿Con que frecuencia se cumple los procesos para la separación de pedido?	0	0.00%	6	12.00%	34	68.00%	2	4.00%	8	16.00%
4. ¿Considera usted, que los encargados de realizar el proceso de la separación del pedido, están correctamente capacitados?	0	0.00%	2	4.00%	41	82.00%	4	8.00%	3	6.00%

Fuente: Elaboración propia (2022)



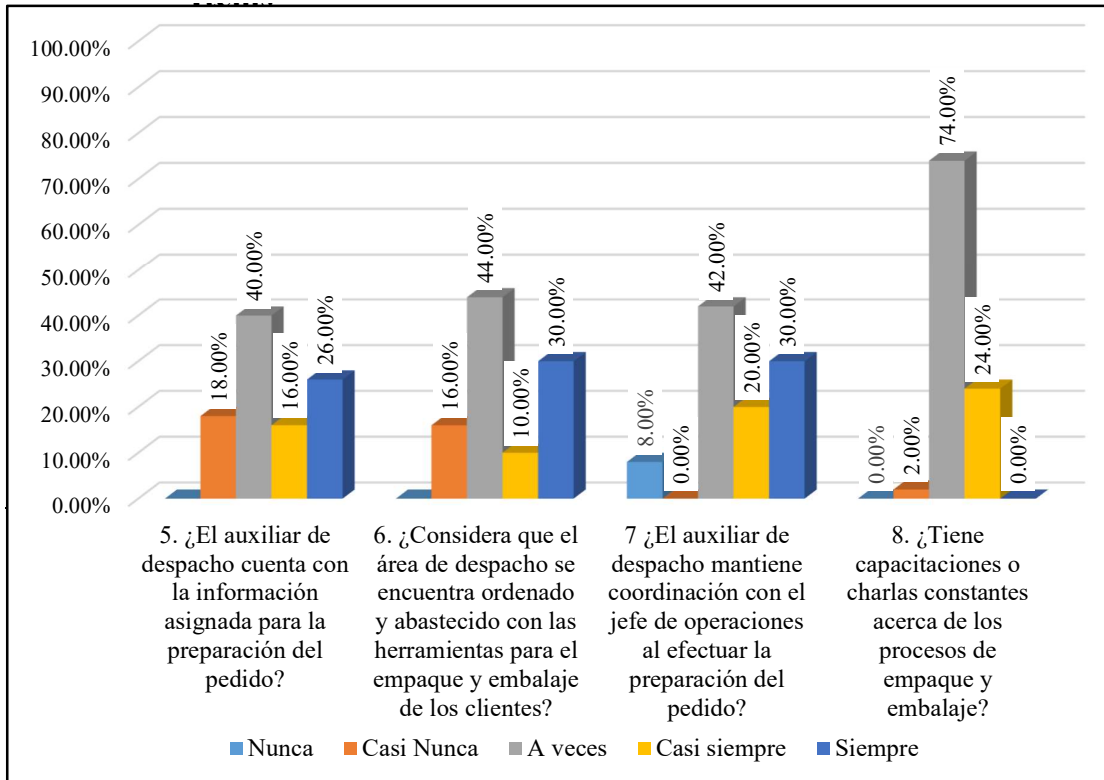
En la tabla 1 y forma 1, se valora que la cuantía “siempre” prepondera hacia la cuestión 1, este menciona que ¿Se brinda algún tipo de atención personalizado al separar los pedidos?, es decir que, un 22% aproximadamente el cual retribuye a un total de 11 colaboradores aseveran que los encargados brindan algún tipo de atención personalizado al separar los pedidos. Asu vez, se registra que la valía “casi nunca” y “a veces” refiere un 86% allega de la pregunta 4 “Conceptúa usted, que los encargados de realizar el proceso de la separación del pedido, están correctamente capacitados”, es decir que existe una disconformidad de un total de 43 trabajadores debido a que, los procesos no han mejorado por la falta de interés de generar capacitaciones en el proceso de despacho, que ayuden a facilitar el trabajo en la empresa. Con ligación a la cuestión 3 “Con qué asiduidad se cumple los procesos hacia la separación de pedido”, se observa que el valor “casi nunca” y “a veces” representa un 80%, es decir que también existe una disconformidad de un total de 40 empleados debido a que, no hay un buen control, supervisión en el proceso el cual ayude a mejorar el trabajo en la empresa. Finalmente, en la pregunta 2 se aprecia que el valor “a veces” predomina, el cual hace referencia a que ¿El auxiliar de despacho hace uso de los equipos tecnológicos para la separación del pedido?, es decir que, un 44% aproximadamente que pertenece a un total de 22 trabajadores de 50 encuestados, confirman que el auxiliar de despacho a veces hace el uso de los equipos tecnológicos para la separación del pedido. En consecuencia, es un punto crítico que necesita ser mejorador urgentemente, provocando varias demoras el cual genera falencias en los tiempos al ejecutar los despachos de las mercancías.

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de los ítems a la subcategoría preparación del pedido

Figura 4

Frecuencias y porcentajes de los ítems de la subcategoría preparación del pedido

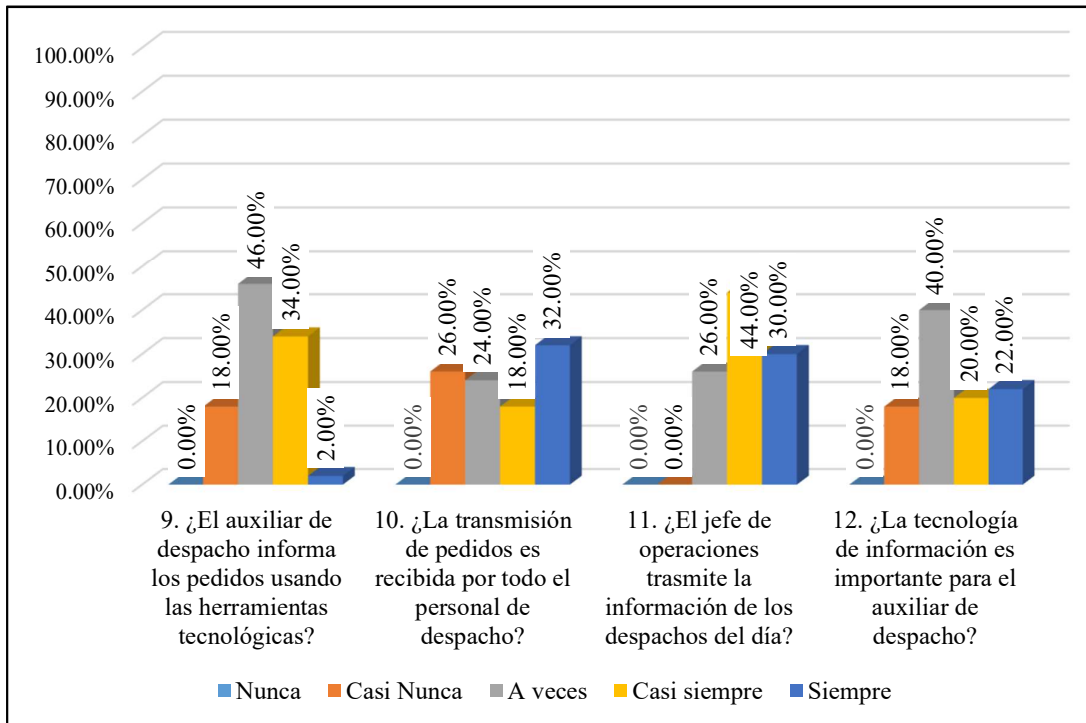


Fuente: Elaboración propia (2022)

Transversalmente de la tabla 2 y forma 2 se logra aclarar lo subsecuente: Con respecto a la pregunta 5: ¿El auxiliar de despacho cuenta con la información asignada para la preparación del pedido?, el 26% de las personas encuestadas consideran que siempre el auxiliar de despacho cuenta con la información asignada para la preparación del pedido. De tal modo, se visualiza que la tasación “nunca” y “a veces” refiere un 60% con relación a la pregunta 6: “Considera que el área de despacho se encuentra ordenado, abastecido con las herramientas para el empaque y embalaje de los clientes”, es decir que existe una disconformidad de un total de 30 trabajadores debido a que, no hay un buen orden, control y recursos necesarios en el área de despacho, que ayuden a facilitar el trabajo en la empresa. Por lo tanto, la pregunta 7: ¿El auxiliar de despacho mantiene coordinación con el jefe de operaciones al efectuar la preparación del pedido?, nos detalla que el 30% de encuestados, siempre mantiene coordinación con el jefe de operaciones al efectuar la preparación del pedido. Finalmente, la pregunta 8: ¿Tiene capacitaciones o charlas constantes acerca de los procesos de empaque y embalaje?, se visualiza que el valor “casi nunca” y “a veces” tiene un considerable 76% de los encuestados comunican que no hay muchas capacitaciones acerca de los procesos de empaque y embalaje que ayuden al personal en realizar los procesos. Esto hace que exista retraso en el trabajo y que el producto no llegue en el tiempo estimado que informaron al cliente.

Tabla 4*Frecuencias y porcentajes de los ítems a la sub categoría transmisión del pedido*

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	9. ¿El auxiliar de despacho informa los pedidos usando las herramientas tecnológicas?	0	0.00%	9	18.00%	23	46.00%	17	34.00%	1
10. ¿La transmisión de pedidos es recibida por todo el personal de despacho?	0	0.00%	13	26.00%	12	24.00%	9	18.00%	16	32.00%
11. ¿El jefe de operaciones trasmite la información de los despachos del día?	0	0.00%	0	0.00%	13	26.00%	22	44.00%	15	30.00%
12. ¿La tecnología de información es importante para el auxiliar de despacho?	0	0.00%	9	18.00%	20	40.00%	10	20.00%	11	22.00%

Figura 5*Frecuencia y porcentajes de los ítems a la sub categoría transmisión de pedidos**Fuente:* Elaboración propia (2022)

Oblicuamente la tabla 3 y forma 3 se consigue glosar lo subsiguiente: la cuestión 9 ¿El auxiliar de despacho informa los pedidos usando las herramientas tecnológicas?, un importante 34% de los encuestados considera que casi siempre el auxiliar de despacho informa los pedidos usando

las herramientas tecnológicas. Respecto de la pregunta 10 ¿La transmisión de pedidos es recibida por todo el personal de despacho?, el 32% de encuestados es decir 16 encuestados sopesan que la transmisión de pedidos siempre es recibida por todo el personal de despacho. A su vez la pregunta 11 ¿El jefe de operaciones trasmite la información de los despachos del día?, indica que el 44% considera que casi siempre el jefe de operaciones trasmite la información de los despachos del día. Se debe tomar mayor énfasis a que se sigan realizando de esa forma ya que una mala información entre las partes involucradas puede generar inconvenientes en el proceso de despacho.

Finalmente, la pregunta 12 ¿La tecnología de información es importante para el auxiliar de despacho?, un considerable 22% considera que la tecnología de información es primordial para el área de despacho, asimismo un 58% considera que “casi nunca” y “a veces” es importante el uso de la tecnología de información para el auxiliar de despacho. Esto ocasiona que, por un pésimo desconocimiento en el uso de la tecnología de información por los colaboradores, se sigan generando los mismos errores en el proceso de despacho y no se apliquen métodos que puedan prevenir a futuro los despachos de la agencia.

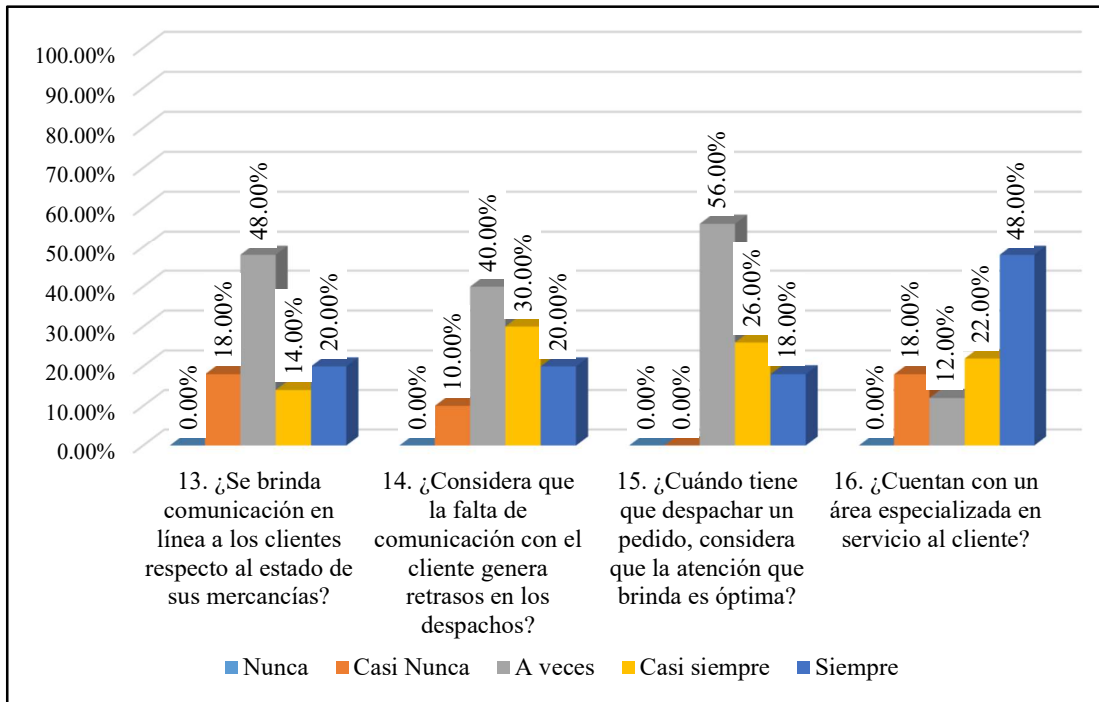
Tabla 5
Frecuencias y porcentajes de los ítems a la sub categoría informe sobre el estado del pedido

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. ¿Se brinda comunicación en línea a los clientes respecto al estado de sus mercancías?	0	0.00%	9	18.00%	24	48.00%	7	14.00%	10	20.00%
14. ¿Considera que la falta de comunicación con el cliente genera retrasos en los despachos?	0	0.00%	5	10.00%	20	40.00%	15	30.00%	10	20.00%
15. ¿Cuándo tiene que despachar un pedido, considera que la atención que brinda es óptima?	0	0.00%	0	0.00%	28	56.00%	13	26.00%	9	18.00%
16. ¿Cuentan con un área especializada en servicio al cliente?	0	0.00%	9	18.00%	6	12.00%	11	22.00%	24	48.00%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Figura 6

Frecuencias y porcentajes de los ítems a la sub categoría informe sobre el estado del pedido



Fuente: Elaboración propia (2022)

Transversalmente la tabla 4 y forma 4, logramos deducir lo subsecuente: Oblicuamente de la cuestión 13: ¿Se brinda comunicación en línea a los clientes respecto al estado de sus mercancías?, un considerable 20% de los encuestados consideran que siempre se brinda comunicación en línea a los clientes respecto al estado de sus mercancías. Esto genera que el cliente este atento y sabe en qué estado está yendo su mercadería. La pregunta 14: ¿Considera que la falta de comunicación con el cliente genera retrasos en los despachos?, un importante 30% casi siempre considera que la falta de comunicación con el cliente genera retrasos en los despachos. Esto ocasiona una mala coordinación, retrasos y hasta demora en la descarga de la mercadería en el almacén del cliente. La cuestión 15: ¿En el momento que despacha un encargo, considera que la atención que brinda es óptima?, un 56% de los encuestados cuándo tienen que despachar un pedido, considera que la atención que brinda a veces es óptima.

Finalmente, la pregunta 16: ¿Cuentan con un área especializada en servicio al cliente?, un notable 48% de las encuestas manifiestan que habitualmente cuentan con un área especializada en servicio al cliente. El cual es positivo para la agencia de aduana así se da respuesta ante los reclamos o quejas de los clientes respecto a sus mercancías despachadas.

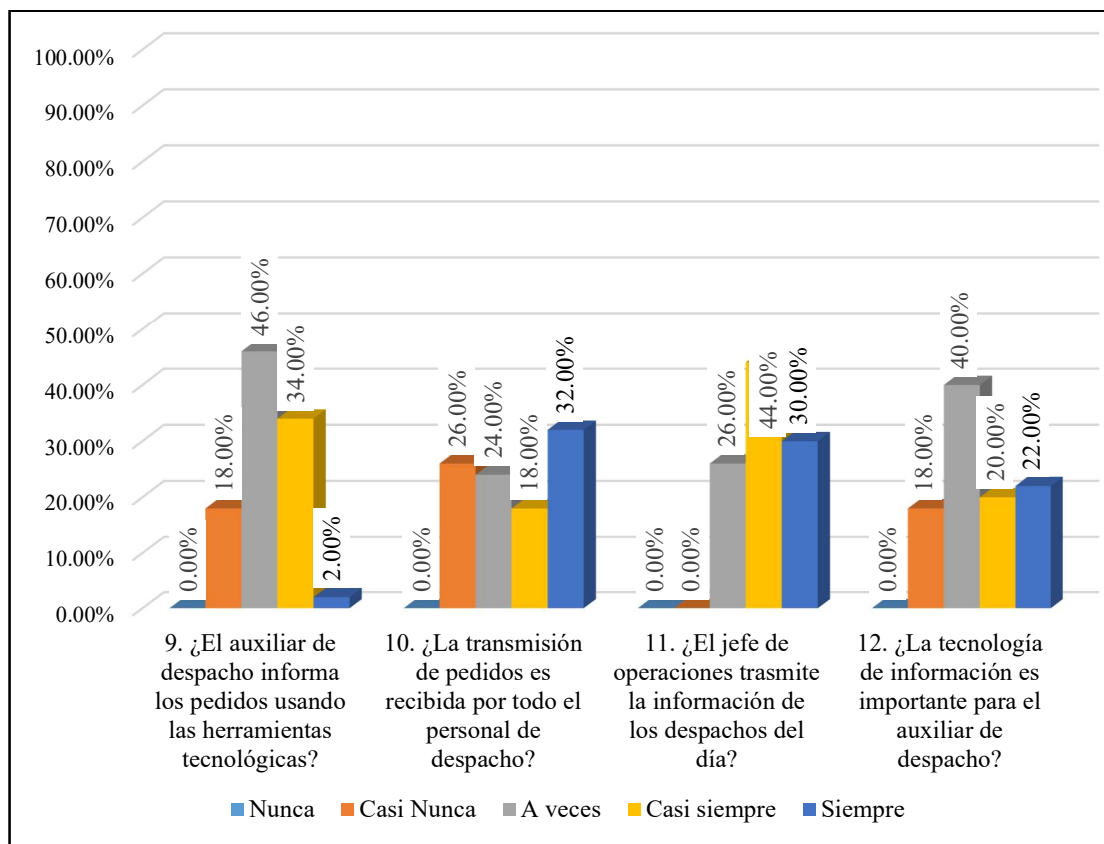
Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de los ítems a la sub categoría tiempo del proceso de despacho

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
17. ¿Conceptúa que la división de prioridades a los clientes, generan retrasos en los despachos?	0	0.00%	0	0.00%	34	68.00%	12	24.00%	4	8.00%
18. ¿Se mide el tiempo que toma despachar las mercancías?	0	0.00%	12	24.00%	11	22.00%	8	16.00%	19	38.00%
19. ¿Se cumple con el tiempo de espera establecido, para que el cliente reciba su mercancía?	0	0.00%	2	4.00%	36	72.00%	11	22.00%	1	2.00%
20. ¿Cada vez que hay excesivos pedidos, posee respaldo por lado de sus colegas?	0	0.00%	12	24.00%	8	16.00%	11	22.00%	19	38.00%

Figura 7

Frecuencias y porcentajes de los ítems a la sub categoría tiempo del proceso de despacho.



Fuente: Elaboración propia (2022)

Oblicuamente la tabla 5 y forma 5 se alcanza ejecutar lo subsecuente: De la cuestión 17: ¿Estima que la división de prioridades a los clientes, generan retrasos en los despachos?, un considerable 24% es decir 12 encuestados del total de 50 consideran que la división de prioridades a los clientes, casi siempre generan retrasos en los despachos, a su vez un 56% consideran que a veces la división de prioridades a los clientes, generan retrasos en los despachos, es decir es algo al cual se tiene que prestar mayor énfasis y de persistir los problemas antedicho se producirá una pésima división en las mercancías de los clientes y esto afectara el proceso de despacho.

La pregunta 18: ¿Se mide el tiempo que toma despachar las mercancías?, un importante 38% consideran que siempre se mide el tiempo que toma despachar la mercancía, mientras que un 48% consideran que “casi nunca” y “a veces “se mide el tiempo que toma despachar la mercancía de los clientes. De persistir el problema tendrá como consecuencias seguir incumpliendo con las entregas de los productos en las horas acordadas con el cliente, generando malestar, una atención ineficiente.

La pregunta 19: ¿Se cumple con el tiempo de espera establecido, para que el cliente reciba su mercancía?, un considerable 22% de encuestados refieren que casi siempre se cumple con el tiempo de espera establecido, para que el cliente reciba su mercancía, además el 72% de encuestados consideran que solo a veces se cumple con el tiempo de espera establecido, para que el cliente reciba su mercancía. Por ello, es una zona grave que requiere mejorar, ya que esto origina molestias al cliente e implica a que realicen más reclamos o quejas afectando a la empresa.

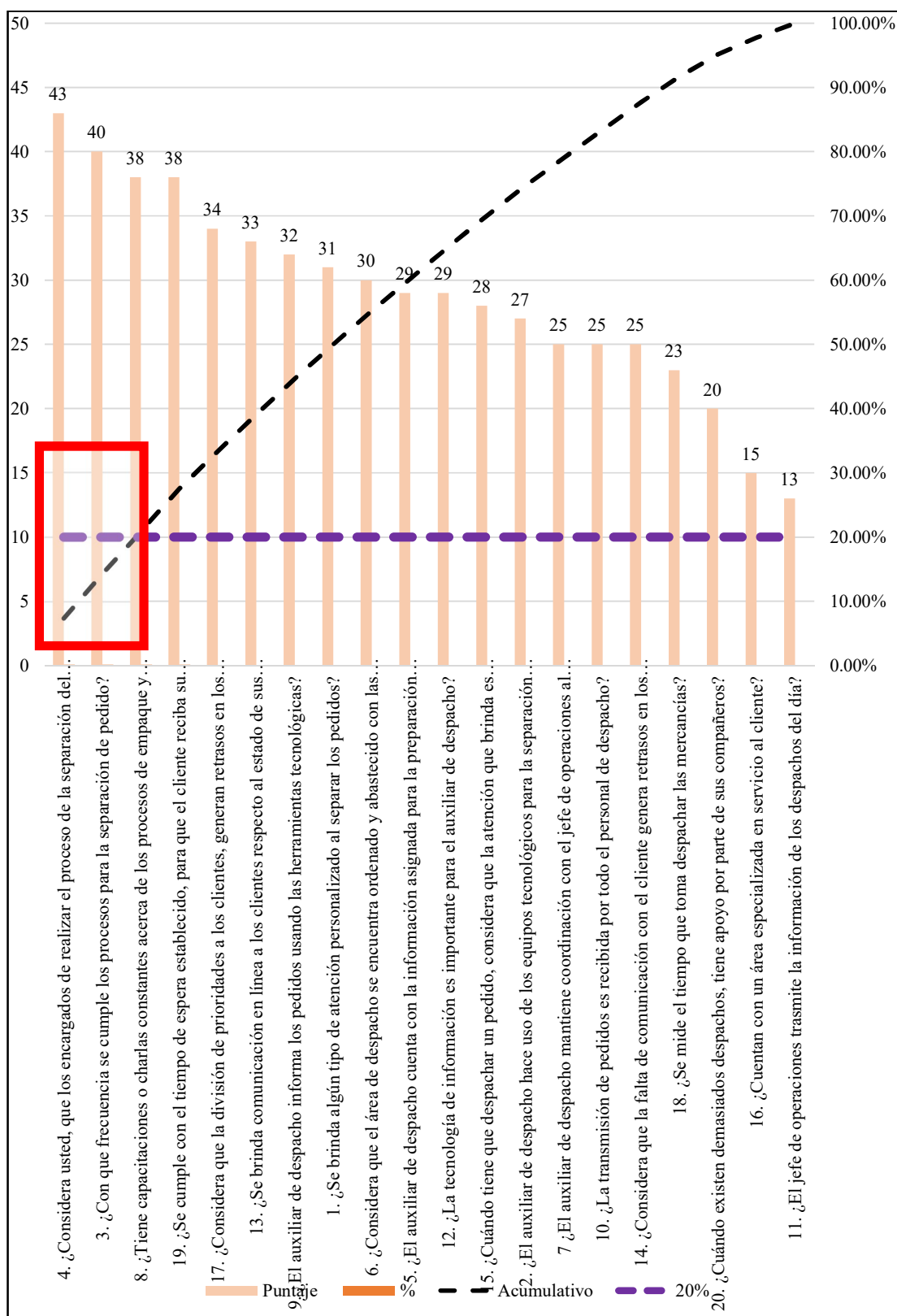
Finalmente, la interrogante 20: ¿ Cada vez que hay excesivos pedidos, posee respaldo por lado de sus colegas?, un considerable 38% de encuestados consideran que siempre cuándo hay excesivos pedidos, posee respaldo por lado de sus colegas, mientras que un 40% de encuestados consideran que casi nunca o a veces tienen apoyo por parte de sus compañeros, por esa razón los auxiliares de despacho son parte esencial para el manejo puntual y adecuado en el proceso de despacho, por lo que conseguimos evidenciar que existe una necesidad de personal de trabajo lo que dispone como resultado a la tardanza en los procesos, por ende ocurren más errores, confusiones lo cual ocasiona las disconformidades y disgustos de parte del cliente.

Tabla 7 Pareto de la categoría proceso de despacho

Ítem	Puntaje	%	Acumulativo	20%
4. ¿Considera usted, que los encargados de realizar el proceso de la separación del pedido, están correctamente capacitados?	43	7.44%	7.44%	20%
3. ¿Con que frecuencia se cumple los procesos para la separación de pedido?	40	6.92%	14.36%	20%
8. ¿Tiene capacitaciones o charlas constantes acerca de los procesos de empaque y embalaje?	38	6.57%	20.93%	20%
19. ¿Se cumple con el tiempo de espera establecido, para que el cliente reciba su mercancía?	38	6.57%	27.51%	20%
17. ¿Considera que la división de prioridades a los clientes, generan retrasos en los despachos?	34	5.88%	33.39%	20%
13. ¿Se brinda comunicación en línea a los clientes respecto al estado de sus mercancías?	33	5.71%	39.10%	20%
9. ¿El auxiliar de despacho informa los pedidos usando las herramientas tecnológicas?	32	5.54%	44.64%	20%
1. ¿Se brinda algún tipo de atención personalizado al separar los pedidos?	31	5.36%	50.00%	20%
6. ¿Considera que el área de despacho se encuentra ordenado y abastecido con las herramientas para el empaque y embalaje de los clientes?	30	5.19%	55.19%	20%
5. ¿El auxiliar de despacho cuenta con la información asignada para la preparación del pedido?	29	5.02%	60.21%	20%
12. ¿La tecnología de información es importante para el auxiliar de despacho?	29	5.02%	65.22%	20%
15. ¿Cuándo tiene que despachar un pedido, considera que la atención que brinda es óptima?	28	4.84%	70.07%	20%
2. ¿El auxiliar de despacho hace uso de los equipos tecnológicos para la separación del pedido?	27	4.67%	74.74%	20%
7. ¿El auxiliar de despacho mantiene coordinación con el jefe de operaciones al efectuar la preparación del pedido?	25	4.33%	79.07%	20%
10. ¿La transmisión de pedidos es recibida por todo el personal de despacho?	25	4.33%	83.39%	20%
14. ¿Considera que la falta de comunicación con el cliente genera retrasos en los despachos?	25	4.33%	87.72%	20%
18. ¿Se mide el tiempo que toma despachar las mercancías?	23	3.98%	91.70%	20%
20. ¿Cada vez que hay excesivos pedidos, posee respaldo por lado de sus colegas?	20	3.46%	95.16%	20%
16. ¿Cuentan con un área especializada en servicio al cliente?	15	2.60%	97.75%	20%
11. ¿El jefe de operaciones trasmite la información de los despachos del día?	13	2.25%	100.00%	20%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Figura 8 Pareto de la categoría proceso de despacho.



Fuente: Elaboración propia (2022)

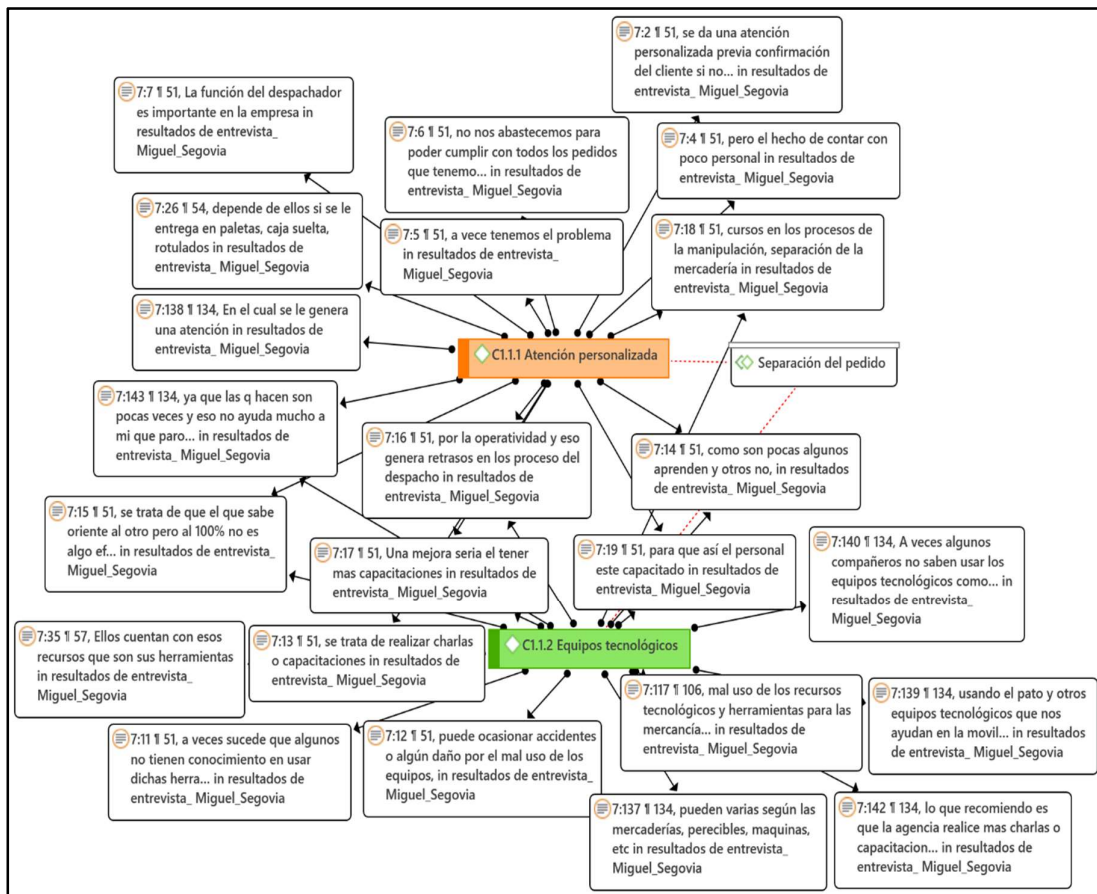
Con respecto la indagación del Pareto, se determinó a través de la tabla 6 y forma 6 encima de las interrogantes 4 y 3 que enuncian ¿Considera usted, que los encargados de realizar el proceso de la separación del pedido, están correctamente capacitados? y ¿Con que frecuencia se cumple los procesos para la separación de pedido?, Que en el recolectado se consigue un 14.36% de la suma de cuestiones manifestadas en los niveles de nunca, casi nunca y a veces, por lo que, se estima que los elementos concernientes a las actividades de desarrollo y las metas dispuestas, se debe que perfeccionar y optimizar en la compañía, ya que repercute desfavorablemente en los procesos de despacho, en consecuencia perjudica la impresión del cliente sobre el servicio que se brinda.

La distinta interrogante que recopilada con los precedentes concluyen un 20.93% en el acrecentado absoluto, es la prescrita como ¿Tiene capacitaciones o charlas constantes acerca de los procesos de empaque y embalaje?, consiguiendo como consecuencia que las características de mejora, metas exigen un mejor planteamiento por parte de la agencia a fin de prevenir que esto perjudique en el proceso de despacho ya que las charlas, capacitaciones son partes estratégicas adentro del área de despacho, por lo que implica a que se concreten las fases estipulados a citado servicio.

De esta manera, se logra abreviar que la carencia de la ejecución de los objetivos propuestos por la compañía, el no contar con charlas o formato de procesos y el no ejecutar mejoras en las gestiones que se efectúan frecuentemente, son características que la empresa necesita optimizar con preferencia a fin de precaver los errores, confusiones y hasta los aplazamientos en el expedir de mercancías de los usuarios, sobre el servicio y la compañía, la finalidad de prevenir descontentos y reclamos, de esa clase proporcionar un buen servicio al consumidor y este satisfecho .

Para finalizar, por medio de las consecuencias encontradas se consigue precisar que es de total valor considerando que las otras peculiaridades, dado que envolvería que la interrelación a través de métodos, personas, procesos y maquinas, se visibiliza dañada, incluso es de relevancia los restantes elementos puesto que ayuda a captar la posición actual de la totalidad del servicio y proceso, para ser capaz en administrar mejor la capital dentro de la empresa el cual será productivo y positivo.

4.2 Descripción de resultados cualitativos

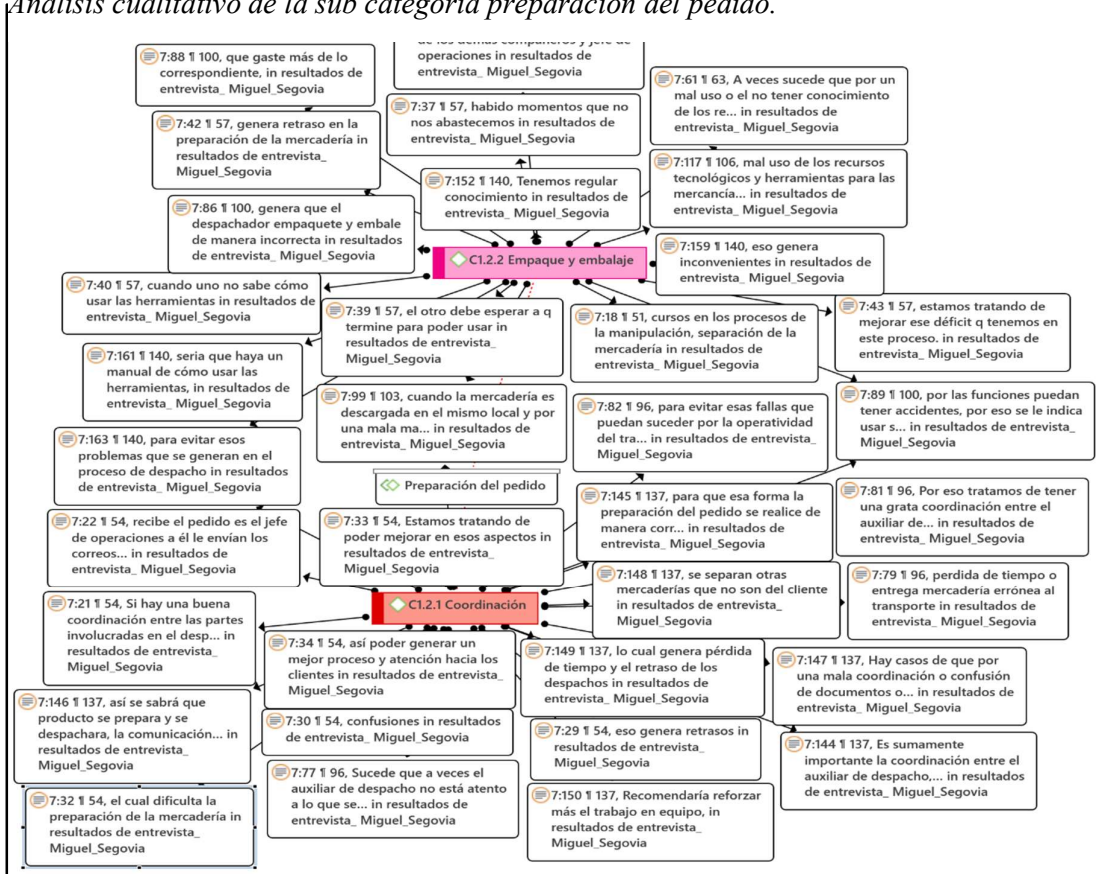


Fuente: Elaboración propia (2022)

Con cohesión a la subcategoría **separación del pedido** se consigue apreciar que los informantes 1, 2 y 3 consideran que la agencia no dispone un diseño de avance ante los procesos que padecen la separación de las mercancías, razón de que no efectúan mejoras con intención que se progresen con eficiencia, conjuntamente en su indicativo atención personalizada. Asimismo, logramos precisar que el personal de despacho si realiza una atención de acuerdo al requerimiento de los clientes, pero a veces no de manera óptima, por motivo de que no está motivado o esta apurado por despachar las demás mercaderías. En relación con los equipos tecnológicos, se ha analizado que no se cumplen debido a que algunos trabajadores no cuentan con conocimiento en el uso del montacarga, u otras herramientas que son para la separación de las mercancías y eso genera que se tome más tiempo de lo establecido, además es esencial tomar en cuenta con proyectos de formación continua y motivar a los trabajadores, para tener un mejor desempeño en el trabajo de lo contrario se tendrá problemas, confusiones y quejas en la entrega de mercancía a los clientes.

Figura 9

Análisis cualitativo de la sub categoría preparación del pedido.



Fuente: Elaboración propia (2022)

Referente a la subcategoría **preparación del pedido** recuenta con los indicativos: Coordinación, empaque y embalaje, con respecto a la coordinación, el entrevistado 1 y 2 consideran que la empresa cumple las coordinaciones entre el personal de despacho, jefe de operaciones, transporte, pero sucede que hay confusiones de información entre las partes involucradas para la preparación del pedido, por esa razón es primordial la motivación y el trabajo en equipo en los ayudantes, es algo que se debe optimizar, a fin de evitar los errores y ser capaz de obtener un desarrollo espléndido en los procesos de despacho.

El empaque y embalaje, el entrevistado 3 indica que algunos trabajadores han presentado problemas en la preparación del pedido, debido a un mal uso de los recursos, el no saber cómo usar los equipos tecnológicos de manera correcta, lo cual genera que los despachos sean lentos o puedan llegar a dañar las mercaderías. Se tendría que implementar un manual

de uso de las herramientas y equipos para mejorar los procesos o de lo contrario no se logrará cumplir los objetivos planteados por la agencia de aduana.

Figura 10

Análisis cualitativo de la sub categoría transmisión del pedido.



Fuente: Elaboración propia (2022)

La transmisión del pedido se respalda en indicativos como la información y equipos tecnológicos, con respecto a la información, los informantes 1 2 y 3 coinciden que la empresa cuenta con factores de tiempo para el cumplimiento de ello, pero por falta de charlas o capacitaciones, una cierta parte del personal no cuenta con conocimiento en usar de manera eficaz la tecnología de información como las radios, aplicaciones, grupos, intranet, etc. Eso genera descoordinaciones, confusiones, hasta un mal proceso de las mercaderías, en ello estropea a la realización de los objetivos programados y atención del cliente.

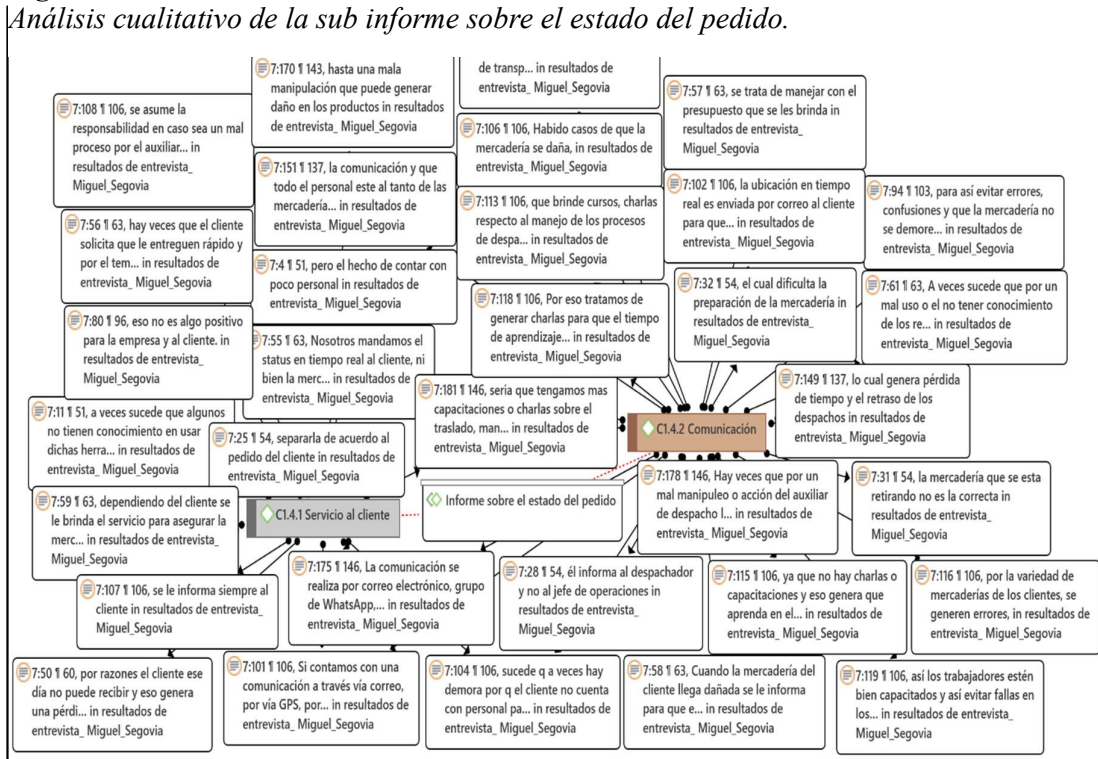
Desde la perspectiva de los equipos tecnológicos, la empresa efectúa el cálculo de las funciones ejecutadas, adicionalmente la deficiencia de un plan de supervisión de los procesos del personal destaca un regular desempeño que brindan los trabajadores en la empresa, ya que ello impacta directamente a la transmisión de los pedidos. Por lo que es de suma

importancia aplicar un plan de supervisión, orden, comunicación para que de esa manera la transmisión de los pedidos sea eficiente y no se generen los mismos errores en la agencia.

Fuente: Elaboración propia (2022)

Figura 11

Análisis cualitativo de la sub informe sobre el estado del pedido.

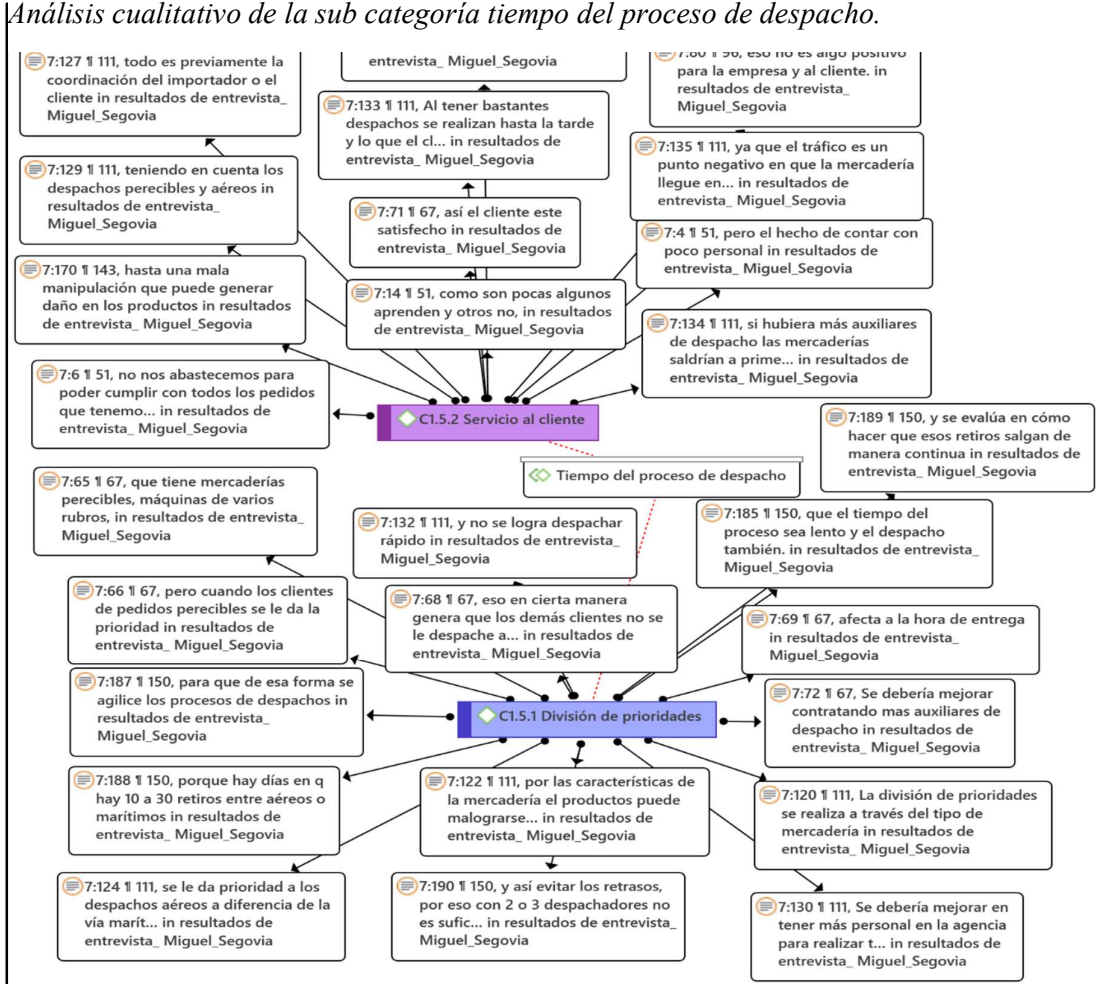


A través del análisis de esta categoría **informe sobre el estado del pedido**, el jefe de operaciones y la jefa de área comercial mencionan que la organización brinda información por el intranet, WhatsApp , correo electrónico y llamada telefónica sobre el estado de las mercancías a las clientelas; con respecto al indicativo servicio al usuario, la agencia no cuenta con un plan eficiente ante daños que ocurran en la manipulación de las mercaderías por sus trabajadores, por lo cual con un programa de capacitación o charlas sobre el traslado, manipuleo, despacho, descarga de los productos se evitarían dichos problemas y el personal realizaría sus labores de manera eficiente.

Llevar a cabo un control continuo sosteniendo una conversación idónea con el cliente; según la característica de la comunicación, el auxiliar de despacho considera que la organización debe de mejorar el laburo en equipo, la disposición dentro de las zonas involucradas y realizar capacitaciones necesarias, para un seguimiento adecuado en los trabajos y traslado de productos. Es importante contar con capacitaciones o charlas continuas para que los colaboradores tengan una atención grata de lo opuesto se tendrán obstáculos y seguirán las mismas falencias que ocasionan pérdida de tiempo, mal uso de los recursos, atención deficiente y que el usuario no este dichoso por el servicio proporcionado.

Figura 12

Análisis cualitativo de la sub categoría tiempo del proceso de despacho.



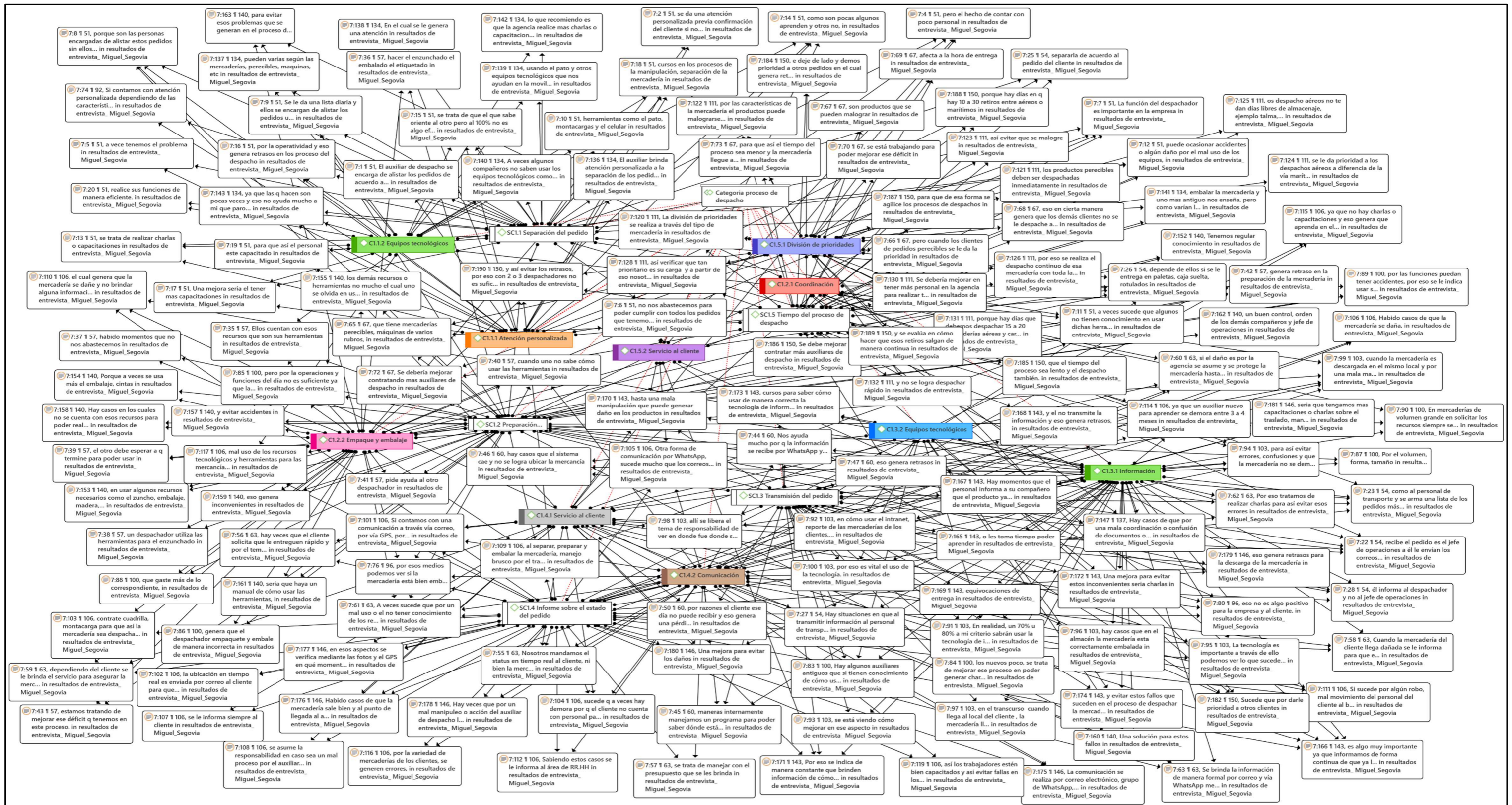
Fuente: Elaboración propia (2022)

El **tiempo del proceso de despacho** se ampara en indicadores como son la división de prioridades y el servicio al cliente; referente al cumplimiento, los informantes 1 2 y 3 coinciden que la asociación efectúa asiduo monitoreo a las funciones cumplidas por los auxiliares pero a veces no es suficiente, además del control de las rutas en el traslado de la mercadería, así mismo lo que se presenta casi seguido es que las mercancías no llegan en el tiempo que se les informa al cliente, para eso la organización debe mejorar el tiempo y el control en los procesos de despacho, contratando más personal para disminuir los tiempos de despacho y así la entrega sea en menor tiempo; al respecto del indicador servicio al cliente, si se cuenta con la disposición de priorizar las mercancías de los clientes dependiendo su importancia, pero a veces por una mala gestión o confusión entre las partes hace que se generen una mala entrega de las mercancías. Se debe mejorar estas falencias de lo opuesto no se alcanzara deleitar las necesidades y requerimientos de los clientes.

4.3 Diagnóstico

Figura 13

Análisis mixto de la categoría proceso de despacho.



Fuente: Elaboración propia (2022)

Dichas encuestas y entrevistas generadas al trabajador de la compañía, se detectó que es necesario el desarrollo de las operaciones que se emplean frente a los desagradados que se revelan en el protocolo de entregas de las mercancías, también de que un 14.36% del acumulado del total de encuestados conjeturan que no se completan con frecuencia los procesos para la separación de las mercaderías y un 20.93% indica que, no tienen capacitaciones o charlas constantes acerca de los procesos de empaque y embalaje de las mercancías. Los objetivos no se concretan como se necesitan, incluso se comprueba con lo señalado por el informante que hacen énfasis en dicha dificultad, por su parte otra fase sobresaliente es la gestión con respecto a la separación y preparación de los productos no se alcanzan en los tiempos definidos o existe retraso, por parte del personal asignado dado que el itinerario de suministro es bastante extendido.

En la subcategoría **separación del pedido**, en las encuestas se ha podido observar un 68%, en la frecuencia de cumplir los procesos para la separación del pedido, los procedimientos no se han actualizado por un tiempo y podrían mejorarse, pero la mayoría de los empleados solo emplean algunas veces los manuales de protocolos proporcionados por la empresa, por lo que efectúan sus actividades empíricamente de diversas maneras sin consideración. Asimismo, otro punto brindado en las 3 entrevistas es que, el método de la separación de la mercadería, se crea un cuello de botella, el cual ocasiona retrasos en los demás procesos del despacho, generando confusiones, pérdida de documentos o hasta daños de las mercancías por un mal manipuleo, el uso indebido de herramientas sin la capacitación y que la mercancía no llegue de manera apropiada al almacén de los clientes. Para optimizar dichos problemas sería importante aplicar la teoría de las colas que menciona Santillán (2019), menciona que, es la mejoría de ajustes en escenarios de congestión y de retraso, se utilizan técnicas de las matemáticas variadas. Es la hipótesis que asiste de las fases de estrechamiento y de los lapsos de espera, esto es a las postergaciones registradas en determinado estado de servicio. Sin duda el disminuir progresivamente este obstáculo hará que el despacho sea más eficiente y así la empresa genera más rentabilidad.

Por otro lado, en la subcategoría **preparación del pedido**, se halla que los colaboradores que laboran en la compañía no cuenta con mucho conocimiento en el uso de los recursos, herramientas, equipos tecnológicos que facilitan el movimiento y embalaje de las mercaderías ante todo esto se generan confusiones o mal preparación de la mercancía, algunos no están capacitados correctamente, se ha constatado en las entrevistas ejecutadas el jefe de operaciones, jefa de área comercial y el auxiliar de despacho, tal como en ello se evidencia las encuestas. De este modo, el indicador de coordinación es una fase elemental sobre la compañía por lo que un 76% de encuestados conjeturan que no hay muchas capacitaciones o charlas constantes acerca de los procesos de empaque y embalaje. La teoría de las colas puede ser aplicada como base para esta subcategoría, ya que como mencionaba ante lo escrito por Santillán (2019), el cual hay que poner énfasis para poder mejorar, empleando charlas, capacitaciones y la retroalimentación de conocimiento, para así alcanzar los propósitos y metas proyectadas por la organización.

Respecto a la subcategoría **transmisión del pedido** la empresa dispone con empleados que mantienen entendimiento amplio en la transmisión de datos de las diversas mercancías de los clientes, una fase a contar en relevancia es el indicador de la información dado que el jefe de operaciones trasmite la información de los despachos del día, un considerable 44.00% de encuestados considera que solo casi siempre el jefe informa los despachos debidamente, por otra parte los entrevistados, los tres sopesan que hace carencia de un óptimo control y supervisión a los trabajadores ya que al transmitirse la información, por no estar atentos o por la alta operatividad se confunden en las mercancías el cual ocasiona que se retrase el despacho, aparte de la optimización de los instrumentos empleados, debido a que precisan tiempo sin estar modificados. Un aporte valioso en este punto sería el realizado por Reasco et al. (2018), explica que, la teoría de las restricciones está fundamentado en el acontecimiento de los protocolos de algún espacio que solo avanzan a la premura del paso más prolongado. La forma de equilibrar el proceso es agilizar ese paso, gestionando de que labore aun en el límite de su envergadura, a fin de aligerar así el proceso consumado. Las causas limitantes, esa marcha morosa, se designan embudos, restricciones o cuellos de botella. Se tendría que motivar y proponer mejoras para que así el personal pueda acrecentar un deseable rendimiento y conseguir las metas presentadas por la administración, visto que es un nivel que no se ejecutan convenientemente.

En el caso de la subcategoría **informe sobre el estado del pedido**, un importante 20% del total de encuestados considera que siempre se le brinda comunicación en línea a los clientes respecto al estado de sus mercancías, por otro lado, su indicador servicio al cliente los tres entrevistados cavilan que se alcanzan los propósitos, elaborando monitoreos a la mercadería y prosiguiendo en perenne comunicación con el cliente. Asimismo, una pésima coordinación o datos incorrectos entre las partes involucradas que son; el jefe de operaciones, auxiliar de despacho y transportista, generan confusiones y la información es ineficiente ante las mercaderías que serán despachadas, la teoría de las restricciones puede ser aplicada como base para esta subcategoría, ya que como mencionaba ante lo escrito por Reasco et al. (2018), se debe poner mayor énfasis y cuidado, motivando a los trabajadores ya que con ello se evitaría errores en el proceso del despacho, quejas y reclamos por el cliente.

Respecto a la subcategoría **tiempo del proceso de despacho**, los encuestados indican en que siempre se mide el tiempo que toma despachar las mercancías entre un 38%, además en el indicador de división de prioridades se ha cotejado en las tres entrevistas efectuadas de que al dividir la prioridad de mercancías de los clientes en base al tipo de producto que importan, genera un excesivo retraso para los demás clientes y eso dificulta que la mercadería llegue a la hora acordada con el cliente. Se puede hacer referencia a la teoría clásica que mencionan Peñaloza y Toctaquiza (2021) el cual refiere que la administración relaciona cuatro fases fundamentales, planificar, guiar, ordenar y revisar, en el que se precisa el monitoreo como la labor de constatar si toda función se desempeña según lo planeado. En ello ayudaría a la organización contratar más personal para así despachar las mercaderías rápido, eficaz y no tener la falencia de entregar las mercancías en tiempos no acordados con el cliente, así se lograría un servicio eficiente y la satisfacción del consumido a fin de lograr la fidelización.

Finalmente, En este estudio se determinaron las subsecuentes causas y diagnósticos: (a) procesos anticuados en todos los dominios relevantes; proceso de despacho como la separación , preparación , empaque y embalaje (b)pérdida de tiempo en la separación de mercancías por los auxiliares, por una mala coordinación o confusión en la documentación; (c) incumplimiento de los procedimientos de embalaje y empaques de mercaderías, suscitando carencia de duración, desorden y retrabajos; (d) ausencia de diálogo dentro de las zonas de salidas y transporte al despacho de los productos; (e)contravención de las tácticas operantes de la zona de operaciones proyectadas por la empresa.

conocer la situación de las mercancías y generar procedimientos eficientes y óptimos. Finalmente, se determinó un nivel bajo de cognición de los trabajadores en la diligencia de las acciones de despacho de mercancías el cual no ayuda con el desarrollo y crecimiento laboral de los responsables al realizar los procesos de despacho.

4.4.3 Fundamentos de la propuesta

La pesquisa se sustenta de 3 teorías: teoría clásica, teoría de restricciones, teoría de las colas: según el aporte de López y Correa (2007) señala que, la teoría clásica es la realidad de una funcionalidad administrativa delegada de crear el proyecto de la organización y su acción, dirigiendo los esfuerzos y concordando las ocupaciones. Es prever, acomodar, ordenar, organizar y mantener el control de, desde las unidades de desempeño añadiendo el rumbo y la idea para idear y llevar a cabo una estrategia exitosamente en conformidad con el avance de la actividad organizacional. Por lo cual en la exploración hay una falta con los periodos de entrega de mercancías en la prestación del servicio, para que cada una de las zonas relacionadas contribuyan en la entrega de los documentos y se haga una óptima gestión en el trámite aduanero de las mercancías. O sea que, la teoría respalda a la optimización de los protocolos y el cumplimiento definido de los servicios brindados.

La teoría de restricciones, es un planteamiento de administración empresarial que se instruye hacia un proceso de optimización continua. Tiene presente que la organización continuamente busca una meta y que en la situación de los proyectos empresariales esta se conforma como lucrar dinero de manera sostenida en el presente y en el futuro citado por Castro (2014). De esta manera, en la empresa subsiste la ausencia de un programa de formatos y protocolos para el monitoreo y revisión de las gestiones de despacho, guarda relación porque las restricciones de los fallos que perturban en los procesos, beneficiarían al personal y a los clientes en brindar una atención y entrega eficiente.

Finalmente, la teoría de las colas según Reyes (2004) consiste que, se tomó su nombre de las filas de gente que espera. Usa fórmulas matemáticas para nivelar el precio de las colas, comparativamente con el que representaría suprimirlas por medio de una optimización en el servicio. Su motivo es que el precio de la supresión de una demora logre ser más caro que el de su conservación. Es decir que, en la agencia se determinó un bajo conocimiento en los procesos de despacho, por lo cual se genera un cuello de botella, por lo cual se implementara un plan de capacitación para el auxiliar de despacho, beneficiara en mejorar los procesos, el seguimiento continuo, evitando errores en la entrega de mercancías.

4.4.4 Categoría solución

Es un itinerario de actividades a moderado tiempo, se planifica de manera metódica y se forma un resultado, la táctica es realizar la actividad correctiva y adecuada. Por su parte, muestra las etapas separadas en fases: planear; se determina el obstáculo o la ventaja que se van a optimizar, se pasa a anotar y se expone las razones claves en realizar; a fin de plantear el proyecto de optimización como posterior paso en revisar es verificar, precisar desde los resultados y finalmente actuar es ofrecer el monitoreo a fin de garantizar y no reafirmar el acto de mejora y retornar a la fase uno. Vale referir que, el periodo PDCA deduce en atribuir la justicia y hacer el asunto de forma cabal y estructurada (Cuatrecasas, 2022).

Pesquisar la cualidad total de los procesos es un trabajo ávido que explora situar a una organización en una economía tan rivalizante, es un procedimiento estructurado para la resolución de indagaciones y el perfeccionamiento constante que se da principio a partir de las valoraciones a los consumidores, una vez que observamos que no conseguimos abarcar con sus expectativas, se necesita establecer puntos de vista claves para la optimización y formar en una estrategia con bienes esenciales, proceder a revisar el nivel de valor de los consumidores al cambio y hacer un feedback (Vásquez, 2020).

4.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Se presentan los objetivos, las estrategias, tácticas y los KPIs de la matriz propuesta.

Cuadro 1
Direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Implementar un plan del cumplimiento con los plazos de entrega y demoras con las documentaciones en el proceso de despacho mediante el ciclo de Deming.	Estrategia 1. Elaborar un plan del cumplimiento con los plazos y demoras con las documentaciones en el proceso de despacho.	Táctica 1. Elaborar un plan de cumplimiento con los plazos de entrega en el proceso final de despacho	KPI 1. Nivel de cumplimiento en los plazos $NCO = \frac{CE}{TT}$ Leyenda: NCO: Nivel de cumplimiento del proceso CE: Cumplimiento de entrega
		Táctica 2. Elaborar un plan en la recepción de las documentaciones en el proceso de despacho.	KPI 1. Nivel de cumplimiento en los plazos $NCO = \frac{CE}{TT}$ Leyenda: NCO: Nivel de cumplimiento del proceso CR: Cumplimiento de recepción documentaria
Objetivo 2. Implementar formatos y procedimientos para el seguimiento y control de los procesos de despacho	Estrategia 2. Elaborar un plan de control en los procedimientos de la gestión de despacho por medio del diagrama de análisis de procesos	Táctica 3. Actualizar el procedimiento de la gestión de despacho	KPI 3. Nivel de cumplimiento las funciones $NCF = \frac{FR}{TFR}$ Leyenda: Medición de cumplimiento: NCF = Nivel de cumplimiento de funciones FR = Funciones implementadas
		Táctica 4. Elaborar un plan de control y seguimiento de las mercancías despachadas.	KPI 4. Nivel de cumplimiento de control $NCC = \frac{PI}{TPR}$ Leyenda: NCC = Nivel de cumplimiento de control
Objetivo 3. Implementar un plan de capacitación continua para el personal de operaciones por medio de un diagrama de flujos	Estrategia 3. Elaborar un plan de capacitación continua para el personal de operaciones por medio de un diagrama de flujos mediante	Táctica 5. Programación de capacitaciones	KPI 5. Nivel de personal capacitado $NSP = \frac{N^{\circ}PC}{N^{\circ}TDT} \times 100\%$ Leyenda: NPC= Nivel de personal capacitado N°PC= Número de personal capacitado N°TDT= Número total de trabajadores
		Táctica 6. Asistencia en en los cursos de retroalimentación	CPC = Cantidad de capacitaciones culminadas / Cantidad total de capacitaciones planificadas * 100 $CPC / CCP * 100$

Fuente: Elaboración propia (2022)

4.4.6 Actividades y cronograma

Cuadro 2

Actividades y cronograma de la propuesta

	14/9/1924	31/1/1952	18/6/1979	3/11/2006	
A1 Identificar el problema y definir las causas en la fase 1.			2/12/2022		2
A2 Seleccionar la causa mas relevante y hacer el diseño de mejora (flujograma) de la fase 2.			4/12/2022		8
3 Hacer diagnóstico en bases a los resultados y dar el seguimiento de la fase 3 y 4.			12/12/2022		5
A4 Identificar el problema y definir las causas en la fase 1.			2/12/2022		2
A5 Seleccionar la causa mas relevante y hacer el diseño de mejora (flujograma) de la fase 2.			4/12/2022		5
A6 Hacer diagnóstico en bases a los resultados y dar el seguimiento de la fase 3...			9/12/2022		3
A7 Identificar el problema y definir las causas en la fase 1.			12/12/2022		3
A8 Seleccionar las causas mas relevante y hacer el diseño de mejora (flujograma) de la...			15/12/2022		12
9 Hacer diagnóstico en base a los resultados y dar el seguimiento de la fase 3 y 4.			27/12/2022		4
A10 Identificar el problema y definir las causas en la fase 1.			31/12/2022		1
A11 Seleccionar las causas mas relevante y hacer el diseño de mejora (flujograma) de la...			1/1/2023		2
A12 Hacer diagnóstico en base a los resultados y dar el seguimiento de la fase 3...			3/1/2023		1
A13 Identificar el problema y definir las causas en la fase 1.			7/1/2023		3
A14 Seleccionar las causas mas relevante y hacer el diseño de mejora (flujograma) de la...			11/1/2023		4
15 Hacer diagnóstico en base a los resultados y dar el seguimiento de la fase 3 y 4.			15/1/2023		2
A16 Definir el tema y los materiales para las capacitaciones.			17/1/2023		3
A17 Elaborar el plan de capacitaciones y encuesta.			18/1/2023		3
A18 Presentación de la propuesta del plan.			21/1/2023		1

Fuente: Elaboración propia (2022)

V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

El actual análisis de pesquisa dispuso el propósito habitual la propuesta para optimizar el proceso de despacho en una agencia de aduana por intermedio de la metodología ciclo de PHVA.

Para el fin peculiar denominado "precisar en qué emplazamiento se localiza los procesos de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022" se demostró que subsisten matices concernientes a los actos de mejora y los objetivos proyectados, las cuales disponen en mejorar y optimizar la empresa, puesto que interviene negativamente en los procesos de despacho, por consiguiente, eso menoscaba la apreciación del cliente sobre el servicio que se brinda. De esta manera, se logra abreviar que la carencia de las ejecuciones sobre las tácticas producidas por la agencia, el no contar con formatos de procesos y el no elaborar las mejoras en los actos que se efectúan diariamente, son elementos que la compañía necesita optimizar con antelación a fin de precaver los errores, confusiones y hasta las demoras en el despacho de mercadería de los clientes, en relación a la función y planeación, ello con el objeto de impedir disconformidad o reclamo, de esa forma lograr aportar un buen servicio al cliente y se halle conforme obteniendo la fidelización. Por esta razón, encaja con la indagación de Abanto (2020), donde el proceso de despacho se vio afectado por la mala gestión y el trato hacia los trabajadores, generando el incumplimiento de los procesos. Asimismo, existe coincidencia con el estudio de Carhuarupay (2019) por una mala distribución de las mercancías en el depósito, la carencia de seguimiento y supervisión en los procesos de despacho.

Con arreglo al propósito particular dos "decidir los causantes a optimizar el proceso de despacho en una agencia de aduana" De acuerdo a las consecuencias adquiridas por medio de la triangulación la parte cuantitativa y cualitativa con respecto a la subcategoría separación del pedido, se demostró que un 14.36% del recolectado total de encuestados expresan que no se ejecutan con frecuencia los procesos para la separación de las mercaderías, por contraste, el trabajador en su generalidad no emplea el manual de procesos, es por ello que realizan tareas o funciones de forma práctica sin mantener en relevancia las etapas o fases trazadas. Es decir, el trabajo no es valorizado por los trabajadores y por qué

las mercancías llegan en horas no establecidas, por lo cual se recomienda tener un mayor control en los procedimientos del personal asignado. Asimismo, se confirma que se genera un cuello de botella, el cual ocasiona retrasos en los demás procesos del despacho, generando confusiones y pérdida de documentos o hasta daño de las mercancías. Es decir, los problemas que suceden en la separación de la mercancía afectan directamente en el proceso final de las mercancías despachadas. De tal manera que, corresponde con el análisis de indagación de Tirado (2020) se constató que los empleados dentro de la empresa tienen un desconocimiento amplio sobre cómo proceder de la manera correcta en cada procedimiento para el despacho de mercancías. Asimismo, coincide con Valdivia (2018) puesto que la empresa presentó pérdidas por problemas de retrasos en la entrega de mercancías, calidad, desmotivación laboral y malestar entre sus trabajadores y sus clientes.

Finalidad representativa tres “implementación de una estrategia de planeamiento para cumplir con los tiempos de entrega y los retrasos en la documentación en el método de despacho por medio del período Deming se hizo evidente los inconvenientes como el servicio proporcionado no es lo deseado por el comprador, la carencia de esfuerzo del coparticipe en proporcionar reportes de su mercadería al líder de operaciones y a los consumidores, se incurren a fallos en la admisión de los documentos para el papeleo y despacho aduanero. Cabe resaltar que por medio de la iniciativa proporcionara la optimización del procedimiento documentario, debido a que se preparó un flujograma que dejará visibilizar mejor los progresos, por esto, se vincula con la subcategoría informe sobre el estado del pedido. Por consiguiente, concuerda con Tomala (2019), se hizo evidente la pésima información interna, lentitud en la preparación de los documentos que al llevar a cabo el periodo de Deming propicio optimar las ocupaciones obteniendo la efectividad en las funciones logísticas. Del mismo modo, se relaciona con Vargas (2019), en el que se ha podido exhibir que sucedieron fallos en los procedimientos logísticos gracias a las lamentables disposiciones en el sector de operaciones que causaron retrasos referentes a los despachos de mercaderías, consumidores y en particular las actas, Se planteó la iniciativa de optimización continua el cual fue creado de forma efectiva.

Objetivo específico cuatro “implementar un plan de control en los procedimientos de la gestión de despacho a través del diagrama de análisis de procesos” Se aplico el DAP en el cual se examinaron cada protocolo operacional con sus correspondientes ejecuciones

definidas en la administración de despacho, llevando a cabo progresos en las duraciones con el objetivo de aumentar la eficacia en cada proceso. El cual residió en llevar a cabo un gráfico de los protocolos, enlazado al organigrama de procesos, se aplicó el avance de métodos, formatos precisos destinados a mantener el control y realizar seguimiento a los procesos, entablar indicadores de manejo. En correspondía con el análisis de averiguación desarrollado por Carhuarupay (2019), de tal forma que se basó en anotar los procesos, implantar funcionalidades y realizar el control de la documentación en los procesos. Finalmente, tiene congruencia con el trabajo de Ocupa (2018) el cual del mismo modo se fundamentó en la deducción de los tiempos en los procedimientos destinados a optimizar la administración de procesos del depósito, de igual manera desarrolló diversos controles en los procesos de despacho y peticiones a beneficio de aligerar los despachos del depósito.

Objetivo específico cinco “implementar una estrategia de formación continua para el personal de operaciones en el uso del sistema ERP, por medio de un diagrama de flujos.” que como iniciativa dejará mejorar los métodos operativos del depósito, se lograra el beneficio de disponer a todo el personal correctamente capacitado cumpliendo de forma eficiente todas las funciones y procesos para el despacho de las mercancías, de esta forma crear fidelización y brindar un servicio de calidad con el comprador, se conecta con la subcategoría preparación del pedido. Lo que concerté con Carhuarupay (2019) donde se dirimo que al disponer un grupo justamente preparado motiva una superior cortesía al comprador lo que como resultado da mejor calidad de servicio. Asimismo, para Abanto (2020) en donde informa que la cognición aporta a crecer relevante las capacidades de un progreso tal como aporta a poder brindar una cosa positiva a la compañía, se refiere a crear un entendimiento seguro de cómo se debería hacer sus funciones en la empresa y crear virtud a su laburo. Se mostró que con un óptimo proyecto de capacitación del personal permitió mejoras en el despacho de las mercancías y la atención al cliente.

5.2 Conclusiones

Primera: Se dictamino la ocupación que se localiza los procesos de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022, manifestando a consecuencia de los atolladeros en el mal uso de los procedimientos del despacho de mercancías y de resolución de obstáculos, la carencia de acciones de mejoras o metas planteadas, la exigua intercomunicación y desvinculación en los protocolos de despacho.

Segunda: Se resolvió los causantes a optimizar en los procesos de despacho en una agencia de aduana contando con los obstáculos más importantes como: el desacuerdo en los negocios que al finalizar los procesos de despacho no es la duración estimada por el cliente, no hay control establecido en los procedimientos del despacho de mercancías y los colaboradores no trabajan en equipo el cual genera que la agencia no brinde un servicio de eficiente.

Tercero: Se implemento un programa de cumplimiento en la demanda y admisión de los documentos asociados a los procedimientos de despacho por medio del ciclo de Deming, lo que nos ha concedido aplicar una resolución en los problemas tan claves de manera que favorecerá en el decrecimiento de tiempo en los procesos documentarios y el despacho de las mercancías.

Cuarto: Tuvo como proposición ejecutar un plan de monitoreo en los procedimientos de la gestión de despacho gracias al DAP, donde se alcanzó a robustecer la efectividad de los procesos, donde se precisó las gestiones a optimizar, más bien, se efectuó procedimientos en equivalencia, se aminoro la duración y errores en los protocolos para el despacho de mercancías, beneficiando a la empresa y a los clientes.

Quinto: Se determinó aplicar un programa de instrucción sucesiva para el equipo de operaciones por medio de un diagrama de flujos mediante ello, se logrará un buen trabajo en equipo que concederá una resolución al obstáculo, por lo cual favorecerá a disponer trabajadores instruidos en el área.

5.3 Recomendaciones

Primera: Se invita al gerente general poner en marcha la ideología del periodo de Deming en los restantes protocolos, a fin de optimizar la calidad en los procesos de despacho empleando las fases de manera metódica y coordinada. De esta forma plantear criterios para optimizar los procesos en el despacho de mercancías donde envuelve a notables variaciones que alcanzaran los propósitos sugeridos.

Segunda: Se sugiere al gerente proyectar un compendio de planeación y labores a grado habitual para cada una de las superficies puesto que es de total trascendencia disponer de epítomes y métodos con la intención de que efectúen sus operaciones de forma acertada y se prevenga las reincidencias de ocupaciones repetidas, por el que favorecerá poseer empleados instruidos.

Tercera: Se indica al gerente llevar a cabo una plataforma de monitoreo de despacho en línea para el consumidor, a fin de ofrecer la condición de los procedimientos en destino por medio del cual logren visibilizar las operaciones de la misma forma que sus agentes en cada periodo que se proporcione el servicio y en circunstancia de problemas con los documentos, informar por medio de la plataforma tecnológicas.

Cuarta: Se propone al jefe de operaciones que genere evaluación a los protocolos operantes con el objeto de lograr hacer mejoras, Asimismo, caso que se modifique los protocolos mejorados, manifestar aquellas modificaciones en el DAP a fin de obtener una concisa supervisión y monitoreo. Además, se propone realizar diagnósticos continuos, con el objeto de que la organización no permanezca en el área de confort.

Quinta: Se avisa al jefe del área un programa de formación sucesiva a los ayudantes por medio de un cronograma a fin de generar un feedback a los empleados de lo primordial que es realizar las funciones y proceso de forma eficiente de modo que el comprador quede satisfecho y evitar gastos para la organización. Al mismo tiempo, proporcionar una afable atención en el instante de todo el proceso forjara una grata experiencia al cliente.

VI. Referencias

- Abanto, J. (2020). Mejoramiento de los procesos para reducir los errores de despacho del servicio In-House en una empresa de cerámica, Lurín, 2020. Universidad Privada Norbert Wiener. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4102/T061_70254354_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Adán, C. A., Maldonado, J., & Porras, E. (2022). Modelos de calidad y su evaluación. Madrid, España: Publicaciones UNED. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=omaJEAAAQBAJ&pg=PT55&dq=Modelos+de+calidad+y+su+evaluaci%C3%B3n.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjX7pLhpMD8AhVmHLkGHYFtBBIQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=Modelos%20de%20calidad%20y%20su%20evaluaci%C3%B3n.&f=false>
- Aguilera, C. (2000). Un enfoque gerencial de la teoría de las restricciones. Universidad del Valle, 52-69. Obtenido de https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/230/228
- Aldavert, J., Vidal, E., Antonio, J., & Aldavert, X. (2016). Guía práctica 5S para la mejora continua. España: Cims Midac. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/422129097/Guia-Practica-5S-Para-La-Mejora-Continua>
- Aleph. (19 de marzo de 2021). <https://aleph.org.mx/>. Obtenido de <https://aleph.org.mx/que-es-una-guia-de-entrevista-de-investigacion#:~:text=La%20gu%C3%ADa%20de%20entrevista%20es,es%20la%20entrevista%20seg%C3%BAn%20Sampieri%3F>
- Álvarez, A., & Velarde, R. (2018). Mejora de la productividad en el proceso de despacho aduanero en la Intendencia de Aduana Aérea y Postal basado en el modelo de satisfacción de necesidades del personal. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625866/AlvarezL_A.pdf?sequence=11&isAllowed=y

- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta edición. Caracas: Episteme. Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=W5n0BgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ballou, R. (2004). Logística: administración de la cadena de suministro (Quinta edición ed.). México: Pearson educación. Obtenido de https://laclasedotblog.files.wordpress.com/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h-_ballou.pdf
- Bayón, J. (2019). Fundamentos de estrategia. España: Elearning S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=W3blDwAAQBAJ&pg=PA1&dq=Fundamentos+de+estrategia+bayon&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiUzY2fq8D8AhXXGLkGHYyIA24Q6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=Fundamentos%20de%20estrategia%20bayon&f=false>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación tercera edición. Colombia: Pearson educación.
- Bisquerra, R. (2009). Metodología de la investigación educativa. Madrid: La muralla, s.a. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_educat.html?id=VSb4_cVukkcC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es-419&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Blacutt, J. (2021). La innovación, un tema recorriendo los caminos de la teoría de la administración. Revista Perspectivas, 136-138. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n47/n47_a06.pdf
- Careaga, J. (1993). Manejo y reciclaje de los residuos de envases y embalajes. DF, México: Sedesol. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=SUjbgQyyxdEC&pg=PT25&dq=que+es+Empaque+y+embalaje&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjM0bGy6O37AhUQupUCHV_fD74Q6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=que%20es%20Empaque%20y%20embalaje&f=false

- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. Guayaquil: UIDE. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Carhuarupay, J. (2019). Plan de mejora en los procesos de la gestión de almacén de una empresa del sector automotriz , Lima 2019. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3384/TESIS%20Carhuarupay%20Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carvajal, L. (05 de marzo de 2022). <https://www.lizardo-carvajal.com>. Obtenido de [www.lizardo-carvajal.com: https://www.lizardo-carvajal.com/investigacion-basica/](https://www.lizardo-carvajal.com/investigacion-basica/)
- Castro, A. (2014). UF0475 - Planificación y gestión de la demanda. Madrid, España: EDITORIAL ELEARNING S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=BHpXDwAAQBAJ&pg=PA186&dq=la+teoria+de+las+restricciones&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj47vCNhun7AhX7ILkGHWD6A2E4FBD0AXoECAyQA#v=onepage&q=la%20teoria%20de%20las%20restricciones&f=false>
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Cisneros, G. (2015). UF1964 - Conexión de componentes en equipos eléctricos y electrónicos. Madrid, España: Elearning . Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=f7BWDwAAQBAJ&pg=PA269&dq=que+son+los+Equipos+electr%C3%B3nicos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjx5qC_8O37AhVgHrkGHbcCA-cQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=que%20son%20los%20Equipos%20electr%C3%B3nicos&f=false
- Da Silva, G. (2019). Caso de estudio sobre el proceso de envío en una empresa 2019 proveedor de servicios logísticos para un gran minorista. Palhoça, SC: Universidade

- do Sul de Santa Catarina. Obtenido de <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/8691/1/Trabalho%20Estagio%20III%20Gabriel%20PDF.pdf>
- De la Mora, J. (1999). Explicacion y Análisis Taller de Comunicación i. Tlalnepantla , México: Fomento. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=G86gwoLsDpIC&pg=PA113&dq=concepto+de+informaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj61eLm7O37AhUaLbkGHRwmDy84FBD0AXoECAsQAq#v=onepage&q=concepto%20de%20informaci%C3%B3n&f=false>
- Del Castillo, R., & Salazar, R. (2018). Fundamentos Básicos de Estadística. Quito Ecuador: Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
<https://isbn.cloud/9789942306166/fundamentos-basicos-de-estadistica/>
- Flamarique, S. (2019). Manual de gestión de almacenes. Valencia: Marge books. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=P7SPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Manual+de+gesti%C3%B3n+de+almac%C3%A9n&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Flores, L. (2018). Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo. Humanes, Madrid, España: Editorial CEP. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=SsraDwAAQBAJ&pg=PA55&dq=que+es+la+atenci%C3%B3n+personalizada&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjowril2u37AhVEq5UCHbi6DLIQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q&f=false>
- Galarza, C. (2018). Implementación de herramientas de calidad para la mejora de la gestión de procesos en una empresa metalmeccánica, Lima. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/2646/TESIS%20Galarza%20Cristina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, L. (2016). Gestión Logística Integral las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento Segunda Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de

https://www.academia.edu/36145735/Gesti%C3%93n_log%C3%8Dstica_integral_Las_mejores_pr%C3%81cticas_en_la_cadena_de_abastecimiento_Segunda_edici%C3%B3n

García, L. (2016). Gestión Logística Integral las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento Segunda Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-logistica-integral_-Las-Luis-Anibal-Mora-Garcia.pdf

Gestión. (20 de Diciembre de 2018). <https://gestion.pe>. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/sunat-importadores-redujeron-despacho-50-horas-253424-noticia/#:~:text=Como%20resultado%20de%20esta%20campa%C3%B1a,de%20un%20promedio%20de%2088.5>.

Gestión. (06 de Junio de 2019). <https://gestion.pe>. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/sunat-reduce-tiempos-costos-ingreso-carga-aerea-plataforma-virtual-268966-noticia/?ref=gesr>

Godínez, A., & Hernández, G. (2018). Poder Kaizen el metodo preferido de mejora continua para maximizar los resultados de toda organización. Guanajuato: Ignius Media Innovation. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/529027153/Poder-KAIZEN-El-Metodo-Preferido-de-MEJORA-CONTINUA-Para-Maximizar-Los-RESULTADOS-de-Toda-Organizac>

Gomez, S. (2012). Metodologia de la investigacion. Viveros de Asís: Red tercer milenio s.c. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf

Grudemi. (30 de Marzo de 2019). <https://enciclopediaeconomica.com/teoria-clasica/>. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/teoria-clasica/>

Guerra, I. (2007). Evaluacion y Mejora Continua: Conceptos y Herramientas Para La Medicion y Mejora del Desempeño. Bloomington : AuthorHouse. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=tQiAfcui5dsC&printsec=frontcover&dq=qu>

e+es+la+mejora+continua+libro&hl=es-
419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

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

Herrero, P. (11 de 2 de 2020). <https://www.sage.com>. Obtenido de www.sage.com: : <https://www.sage.com/es-es/blog/la-importancia-de-medir-los-procesos-para-una-gestion-eficiente/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20medici%C3%B3n%20de,ponga%20en%20marcha%20la%20empresa>.

Hurtado, J. (2000). Metodología de la Investigación Holística. Caracas: Fundación sypal. Obtenido de <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
<http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacin-proyectiva.html>

Iglesias, A. (2013). Distribución y logística. España: Esic Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=YTXhCwAAQBAJ&pg=PA94&dq=transmision+del+pedido&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi_jfnG_7X3AhXFibkGHf4uB_84ChC7BXoECAQQBw#v=onepage&q=transmision%20del%20pedido&f=false

ISO 9001: 2015. (28 de 05 de 2019). www.nueva-iso-9001-2015.com. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>

Lacasa, A. (2004). Gestión de la comunicación empresarial. Madrid, España: Ediciones Gestion 2000. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=UnIn6zMNNiUC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+comunicaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjYvZ_-37AhWkHbkGHbl4C3c4MhDoAXoECAIQAg#v=onepage&q=que%20es%20la%20comunicaci%C3%B3n&f=false

Libardo, C., & Marín, J. (2002). Metodología de la investigación holística, una propuesta integradora desde las sociedades fragmentadas. Revista udea, 21 - 23. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/unip/article/view/12229/11094>

- Lifeder. (04 de julio de 2017). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de www.lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/ramas-estadistica/>
- Lifeder. (04 de agosto de 2019). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de www.lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/investigacion-proyectiva/>
- Lifeder. (17 de setiembre de 2020). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de www.lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>
- Lifeder. (26 de mayo de 2020). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de www.lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/metodo-inductivo/>
- Lifeder. (05 de agosto de 2021). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de www.lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/investigacion-mixta/>
- Lopera, J., Ramírez, C., Ucaris, M., & Ortiz, J. (2010). El método analítico. Medellín: Universidad de Antioquia. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsua/v2n2/v2n2a8.pdf>
- López, M., & Correa, J. (2007). Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información. Manizales, Colombia: Editorial Universidad de Caldas. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=O7K85PAyLmMC&pg=PA15&dq=teoria+clasica+de+la+administracion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi0773E-Oj7AhVXO7kGHfhAAF44ChDoAXoECACQAg#v=onepage&q=teoria%20clasica%20de%20la%20administracion&f=false>
- Maleski, A., de Quadros, A., Vargas, M., & Lazzaretti, K. (2021). Proposta de melhoria no processo de expedição de produto acabado em uma agroindústria do Oeste de Santa Catarina. Anais da Semana Acadêmica Senac SC 2021, 27-32. Obtenido de <http://repositorio.sc.senac.br/bitstream/handle/12345/13874/Anais%20da%20Semana%20Acad%20C3%AAmica%20Senac%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=27>
- Mendoza, C., & Hernández, R. (2018). Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. Distrito federal: McGRAW-HILL. Obtenido de https://docs.google.com/document/d/1rZSAvWv2I-34OOChv2IQgcOm6HJfUwfURQTwnRejV_8/edit

- Merli, G. (1997). La gestión eficaz, cómo convertir los objetivos prioritarios en resultados. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=fBVXAkHnZvkC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+eficacia+en+una+empresa+libro&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Montesinos, C. (2018). Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para la mejora de procesos en una empresa industrial metalmeccánica ,2018. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2759/TESIS%20Montesinos%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mora, A. (2011). Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes. Bogota: Ecoe ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=hXs5DwAAQBAJ&pg=PA134&dq=despacho+log%C3%ADstico&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjHjdGevcn2AhUdGLkGHZXVDfMQ6AF6BAgGEAI#v=snippet&q=despacho%20&f=false>
- Narváz, C. (2018). Importancia de la Administración de Procesos de Negocio para el Área de Transportes de los Operadores Logísticos. *Industrial data*, 112-121. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/816/81658059016/html/>
- Ocupa, S. (2018). Gestión de procesos en el almacén de una empresa constructora en Lima - 2018. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/2071/TITULO%20-%20Susy%20Johana%20Ocupa%20Saavedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). *Revista Colombiana de Psiquiatría*. Métodos en investigación cualitativa: triangulación, 117-124. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008
- Páez, G. (05 de diciembre de 2020). <https://economipedia.com>. Obtenido de <https://economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/despacho-aduanero.html>

- Paz, R. (2005). Servicio al cliente. Barcelona, España: Ideaspropias. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=3hovRPM1Di0C&printsec=frontcover&dq=que+es+el+Servicio+al+cliente&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20el%20Servicio%20al%20cliente&f=false
- Peñaloza, V., & Toctaquiza, C. (2021). Control interno jurídico administrativo para la toma de decisiones en el sector público. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 1-24. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v9nspe1/2007-7890-dilemas-9-spe1-00084.pdf>
- Pérez, J. (2009). Gestion por procesos. 3 Edicion. Madrid: Esic Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=koSkh64nRb4C&printsec=frontcover&dq=eficacia+en+la+mejora+continua&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Pernaut, M., & Ortiz, E. (2008). Introducción a la Teoría Económica. Caracas, Venezuela: Publicacion UCAB. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=yQOjLTNubkcC&pg=PA280&dq=la+teoria+de+la+innovacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjx_vS7j-n7AhWFHLkGHR8zC8wQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=la%20teoria%20de%20la%20innovacion&f=false
- Posada, J. (10 de 05 de 2021). <https://www.visual-planning.com>. Obtenido de <https://www.visual-planning.com/es/blog/como-identificar-los-recursos-necesarios-para-el-exito-de-un-proyecto#:~:text=En%20la%20empresa%2C%20para%20que,financieros%20y%20los%20recursos%20materiales>.
- Reasco , S., Acosta , M., Gaibor , J., & Encalada , G. (2018). Cuellos de botella y recursos restringidos por la capacidad en las instituciones del sector privado. Caribeña de Ciencias Sociales, 1. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/05/recursos-restringidos-instituciones.html>
- Reato, C., & Socconini, L. (2019). Lean Six Sigma. Sistema de gestión para liderar empresas. València: Marge Books. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ODyeDwAAQBAJ&pg=PA99&dq=kata+d+e+mejora&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwjW156tsK73AhWwpZUCHWS3BZY4ChDoAXoECA
oQAq#v=onepage&q=kata%20de%20mejora&f=false

Reverté, R. (2022). *Cómo dirigir equipos virtuales*. Barcelona, España: Editorial Reverté.

Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=ZNh0EAAAQBAJ&pg=PA40&dq=que+son+Equipos+tecnol%C3%B3gicos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjbxbjy3O37AhVmp5UCHQN->

[CsEQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=que%20son%20Equipos%20tecnol%C3%B3gicos&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=CsEQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=que%20son%20Equipos%20tecnol%C3%B3gicos&f=false)

Reyes, A. (2004). *Administración moderna*. Balderas, México, México: Editorial Limusa S.A.

Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=TwnmLLyBJIYC&pg=PA221&dq=teoria+de+las+colas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj32Nr7kOn7AhUbK7kGHctLAA04FBDoAXoECAMQAq#v=onepage&q=teoria%20de%20las%20colas&f=false>

Rivas, K. (2019). *Gestión de procesos para mejorar la gestión de almacén en una empresa comercializadora de productos farmacéuticos e*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.

Obtenido de

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/3261/TESES%20Rivas%20Kiara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Riveros, G. (2015). *Marketing logístico*. Bogota: Ecoe ediciones. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=St3DDQAAQBAJ&pg=PT108&dq=despachoho+log%C3%ADstico&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwii1eC0wMn2AhX-GrkGHQaOBmw4FBDoAXoECAsQAq#v=onepage&q=despacho%20&f=false>

Rodríguez, Rodríguez, Y., Rodríguez, A., Cordoves, D., & Rodríguez, D. (2018). Diseño del proceso recepción y despacho de paquetes en Palco. *Ingeniería Industrial*, 260-272. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n3/1815-5936-rii-39-03-261.pdf>

Rojas, L., Torres, Y., Herrera, A., & Pachón, M. (2021). Propuesta de mejora en los procesos logísticos, particularmente en el despacho de mercancías, de la. *Revista Digital Lámpsakos*, 13-24. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8047663>

- Ruíz , M., Veloza , S., & Fuentes, E. (2021). Desarrollo de un plan de logística interna para la distribución y almacenamiento de mercancía en la bodega de Technology World Group S.A.S. *Revista de Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 43-54. doi:<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2021.v8.n16.a101>
- Ruiz, R. (2006). *Historia y Evolución del Pensamiento Científico*. Culiacan mexico: Euler ruiz. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm>
- Saldarriaga, D. (2019). *Almacenes y centros de distribución. Manual para optimizar procesos y operaciones*. Valencia: Marge Books. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=CTGeDwAAQBAJ&printsec=frontcover&#v=onepage&q&f=false>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <file:///C:/Users/deatb/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sangüesa, M., Mateo, R., & Ilzarbe, L. (2019). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid, España: Paraninfo, S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=JP6NDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Teor%C3%ADa+y+pr%C3%A1ctica+de+la+calidad+Sang%C3%BCesa&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20y%20pr%C3%A1ctica%20de%20la%20calidad%20Sang%C3%BCesa&f=false
- Santillán , L. (2019). *Investigación Operativa en Gestión*. Stafford Beer, DSc. *Revista Académica Ecuatoriana e Iberoamericana*, 14-18. Obtenido de <http://revista.obacei.org/index.php/raei/article/view/16/6>
- Silva, N. (2021). *Otimização dos processos logísticos de recepção e distribuição da empresa comercial barbosa*. Unievangélica Centro Universitario, 1-15. Obtenido de <http://repositorio.aee.edu.br/bitstream/aee/18125/1/NATHALIA.pdf>
- Smith, S. (2000). *Resuelva ese problema*. México: Granica. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=WQDniZFR0p8C&pg=PA25&dq=matriz+de+prioridades&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwim9PWShO77AhUwOrkGHaFIC_oQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=matriz%20de%20prioridades&f=false

- Socconini, L., & Barrantes, M. (2020). El Proceso de Las 5s en Acción , la metodología japonesa para mejorar la calidad y la productividad de cualquier tipo de empresa. Valencia: Marge Books. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Fl8GEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=5+s&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi12IOXra73AhU7npUCHR6KBEUQ6AF6BAgMEAI#v=onepage&q=5%20s&f=false>
- Solano, E. (2017). ¿CUANTA RAZON TIENE EL CLIENTE?: MANUAL PRACTICO DE SERVICIO AL CLIENTE. Medellin, Colombia: ISBN. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=WZU6DwAAQBAJ&pg=PT5&dq=concepto+de+Servicio+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjKiqTi7-37AhVnHLkGHRvTCpg4FBD0AXoECAQQA#v=onepage&q=concepto%20de%20Servicio%20al%20cliente&f=false>
- Tirado, G. (2020). Control de procesos para la gestión logística en una empresa de distribución, Surquillo 2020. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4107/T061_45520605_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tolosa, L. (2016). Técnicas de mejora continua en el transporte. Madrid: Marge Books. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=RBspDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+mejora+continua+libro&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwje04CJ1q33AhV_uZUCHeF8AxYQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q&f=false
- Tomala, E. (2019). Propuesta de mejora a los procesos de despacho de productos y su efecto en atención al cliente de Delicias D.F. Guayaquil: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Obtenido de <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1025/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20TOMALA%20LIRIANO.pdf>
- Tutaxi, A. (2020). Propuesta de mejora del proceso de despacho de mercaderías en la importadora Kay S.A., del Cantón guayaquil, periodo 2020. Instituto superior

- tecnológico bolivariano de tecnología. Guayaquil, Ecuador: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Obtenido de <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2991/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20TUTAXI%20CUENCA.pdf>
- Valdivia, W. (2018). Plan de mejora de los procesos logísticos del área de gestión de operaciones para la empresa JMI Fundición SRL sede lima 2018. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2290/TITULO%20-%20Wendy%20Cheryl%20Valdivia%20Valencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, F. (2019). Propuesta de un manual de procesos para el procedimiento de despacho de los servicios de la empresa Holtrans S.A. Guayaquil - Ecuador: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Obtenido de <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1822/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20VARGAS%20COLCHA.pdf>
- Vértice, D. (2008). Coordinación de equipos de trabajo. Málaga, España: Vértice. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=5qxlz7pCSDYC&pg=PA3&dq=que+es+la+Coordinaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwizh5zf5u37AhUkCLkGHSNuBpY4PBDoAXoECAsQA#v=onepage&q=que%20es%20la%20Coordinaci%C3%B3n&f=false>

VII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Propuesta del ciclo de Deming para optimizar el proceso de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022.

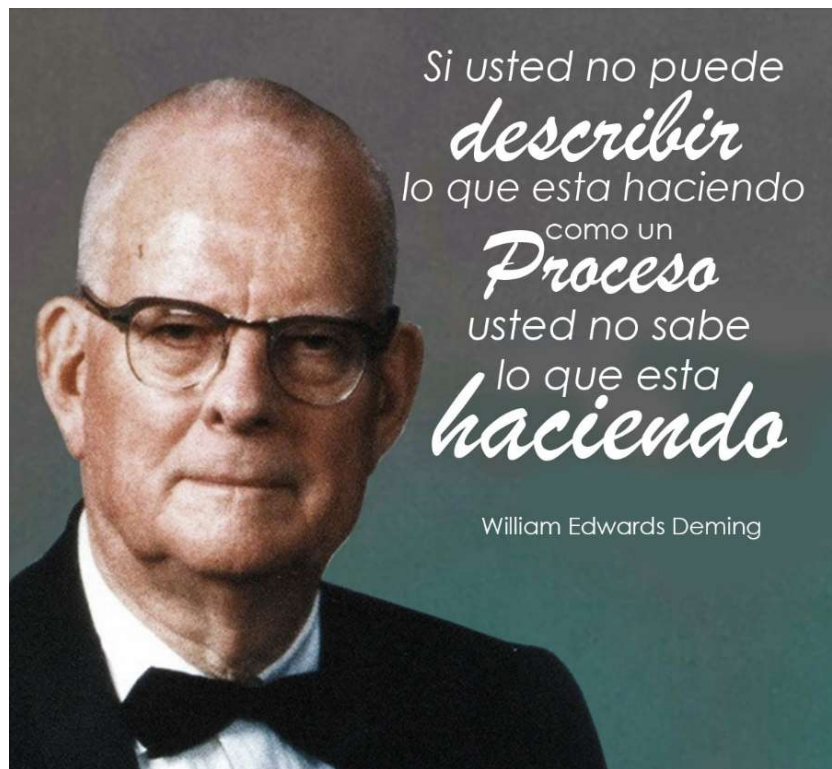
Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Calidad de servicio		
		Sub categorías	Indicadores	
¿Cómo optimizar el proceso de despacho en una agencia de aduana?	Propuesta de mejora continua, para optimizar el proceso de despacho de una agencia de aduana, Callao 2022.	Separación del pedido Preparación del pedido	Atención personalizada	
			Equipos tecnológicos	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Transmisión del pedido Informe sobre el estado del pedido	Coordinación	
			Empaque y embalaje	
¿Cuál es el diagnóstico del proceso de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022?	Diagnosticar en qué situación se encuentra los procesos de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022	Separación del pedido	Información	
			Equipos electrónicos	
¿Cuáles son los factores por optimizar del proceso de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022?	Determinar los factores para optimizar el proceso de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022	Preparación del pedido	Servicio al cliente	
			Comunicación	
		Transmisión del pedido	División de prioridades	
			Servicio al cliente	
Categorías emergentes				
Planear	Hacer	Verificar	Actuar	
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectivo Nivel: Comprensivo Método: Inductivo, deductivo y analítico.		Población: 50 Muestra: 50 Unidad informante: Gerencia, jefe de operaciones y auxiliar de despacho.	Técnicas: Encuesta, entrevista Instrumentos: Cuestionario, Guía de entrevista	Procedimiento: Valuación de marco teórico, antecedentes y conceptos Análisis de datos: Triangulación

Fuente: Elaboración propia (2022)

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Evidencia 1 para el objetivo N°3

Ejecución de una estrategia de planeamiento para cumplir con los tiempos de entrega y los retrasos con la documentación en el método de despacho por medio del período Deming



Objetivo del proyecto

Este archivo detalla las preparaciones más importantes para su uso.

El objetivo es proporcionar datos en relación con la resolución de problemas y la rentabilidad en cada fase que ayudarán a completar adecuadamente las sesiones.

La composición de este trabajo constará de los subsecuentes elementos.

Seguimiento

Objetivo

borrador de trabajo

Alcance

Implementar una estrategia de optimización sucesiva mediante la cual se rebuscará optimar el método de despacho y nacionalizar las mercancías ante la autoridad aduanera. A través de este proyecto se podría incrementar la habilidad de sus asistentes, la eficacia de sus bienes y la atención al comprador para reducir los periodos del proceso de despacho y nacionalización de la mercadería.

Ventajas

La ejecución del procedimiento de período Deming brindará una resolución efectiva en el método de envío y nacionalización de mercaderías.

Objetivo

Implementar una estrategia de optimización sucesiva que optimice el método de nacionalizar el producto aplicando el Periodo Deming, Planear, Hacer, Analizar y Actuar (PDCA) como metodología de resolución de obstáculos.

Proyecto de trabajo

Periodo de Deming

El periodo PDCA es más utilizado cuando se aplica el modo de optimización perpetua, además se le comprende como periodo de mejoramiento continuo o periodo Deming, consta de 4 fases: planear, hacer, revisar y actuar, así que luego de la cuarta etapa es terminado debe volver al primero y rehacer el período para implementar nuevas mejoras. La iniciativa es alcanzar la optimización sucesiva, en otras palabras, la mejora continua del método de despacho con la reducción de errores, el incremento de la eficiencia, la capacidad de respuesta y la eliminación de inconvenientes.

Período PHVA a través del período de solución de atolladeros

Planificar Paso I: Encontrar el obstáculo.

A partir de los resultados realizados por profesionales, jefe de operaciones , gerente general, auxiliar de despacho consumidores, que permitieron recabar datos por medio del diagrama de Ishikawa, las causas de los inconvenientes críticos que atrasan el método de despacho y nacionalizar las mercancías y, por tanto, la falta de los términos acordados cuando las mercancías se entregan al comprador, y relacionado con varios componentes en los procesos de envío para despacho de aduana, las falencias de documentación a lo largo del protocolo de desaduanaje incurriendo a fallas, suele causar irritación e insatisfacción del comprador. En la agencia de aduana básicamente es 80% importación final y otro 20% exportación.

Cartera de clientes promedio

Asesores	Cantidad de clientes	Despachos por mes
Ejecutivo A	18	60
Ejecutivo B	17	55
Ejecutivo C	15	50

Cantidad de despachos y reclamos 2015-2019

Año	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Despachos	2400	2450	2500	2650	3000	13000
Reclamos	360	441	468	550	660	2479

Figura 01

Tendencia de la cantidad de reclamos por año



Fuente: Elaboración propia (2022)

La Figura 01 muestra un aumento en la participación de reclamos en la aduana, con un valor de 660 de un sumado de 2040 artículos por año.

Paso 2 Determine las causas fundamentales del atolladero.

Una vez reconocidos los motivos, nace destacar los motivos por los cuales el retraso en el protocolo de nacionalización provocó el desagrado de los consumidores, para visibilizar con mayor claridad, y además se revelan los motivos en el procedimiento de despacho aduanero.

Causa

1. Falta de gestión al liberar visualizaciones	Retrasos en los protocolos
2. Errores en la anotación de datos de marcas, etc.	Sanciones por errores
3. Gestión ineficiente con el transporte al no contar con unidades propias.	Demora en despachar la mercadería al comprador

Hacer

Paso III: Diseño del Proyecto de Optimización.

En esta etapa se determina las operaciones a ejecutar en el protocolo, las cuales se desarrollarán utilizando los instrumentos de simulación Bizagi, con el fin de precisar franqueza al momento de aplicar tareas en el procedimiento de despacho, se plantea desarrollar un proyecto de nacionalización.

Proceso de documentación aduanera proforma

Comprador: Requiere los servicios de la agencia.

Asesoría: Pide información y consulta datos minuciosos con SUNAT y otras bases de datos.

Sector: Requiere completa búsqueda de las mercancías (proforma)

Sector: Examina y establece la categoría de mercadería

Liquidador: Examina y elabora liquidaciones aduaneras y tributarias Tasador verifica si se regula a los procedimientos.

Sectorista mide costos externos

Gerente comercial aprueba pesquisa

Consultor entrega formularios aduanales

A fin de una preferible visibilidad de los diagramas de flujo de protocolos actuales y planteados ver (Figuras 2 y 3).

Verificar

Paso IV: Monitoreo de rendimientos.

El compromiso y cooperación de los asistentes participa un papel importante en el monitoreo del proyecto de optimización, esta relación asegura la eficiencia y eficacia del proyecto a subseguir. En asunto de que no se cumplan las expectativas esperadas, la información adquirida serán analizados y ampliados, independientemente de que se hayan alcanzado o no las consecuencias, y una vez

recabada la pesquisa, deberá ser utilizada por el delegado del espacio con el fin de realizar elecciones y lograr ejercer las principales ocupaciones.

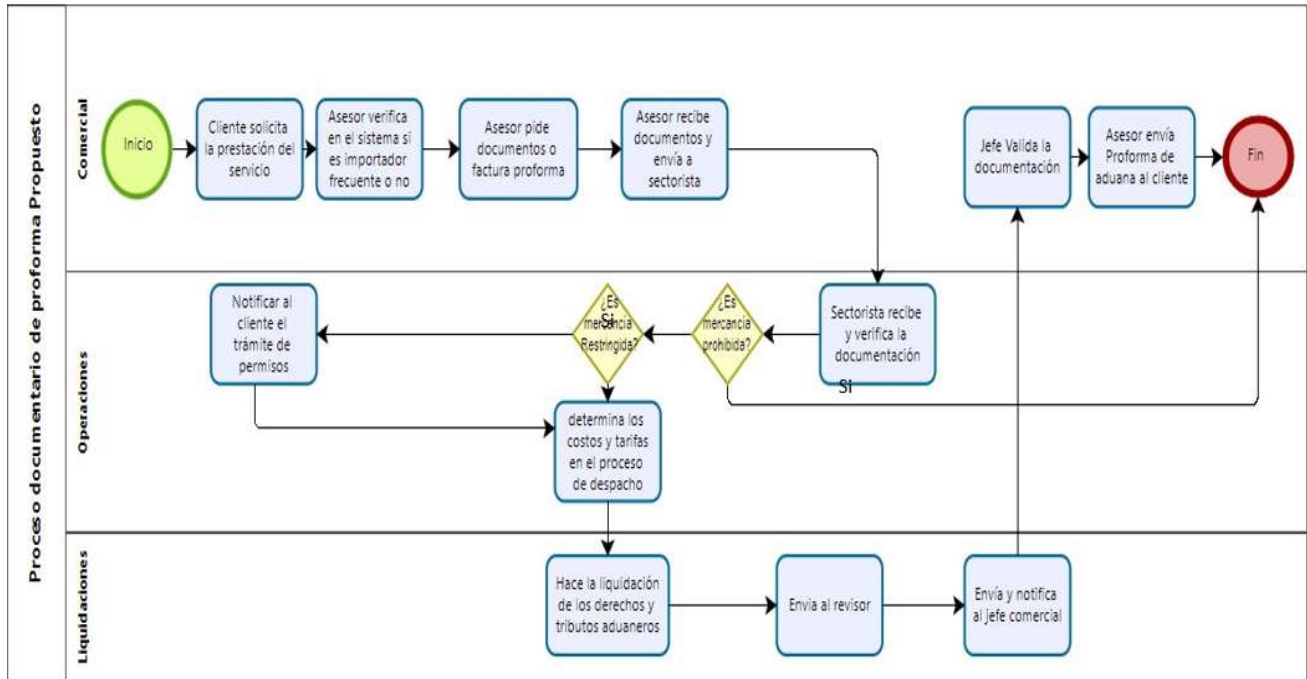
Actuar

Paso V: Valuación y rendimiento del proyecto de mejora continua.

En la última fase del periodo Deming, se aprecia el acatamiento del proyecto de optimización sucesiva y, al mismo tiempo, se conocen los frutos alcanzados conforme a los trabajos realizados. Se tiene que comprobar la proporción de concreción de los propósitos y de los objetivos marcados examinados, los resultados de los indicativos es decir se continúan los protocolos solidos o si se manifiesta algún defecto para poder consensuar inmediatamente por medio de concilio tomar acciones correctivas. hacer la prueba y anunciar a todos los empleados de la organización de la condición en que se encuentran.

Figura 2

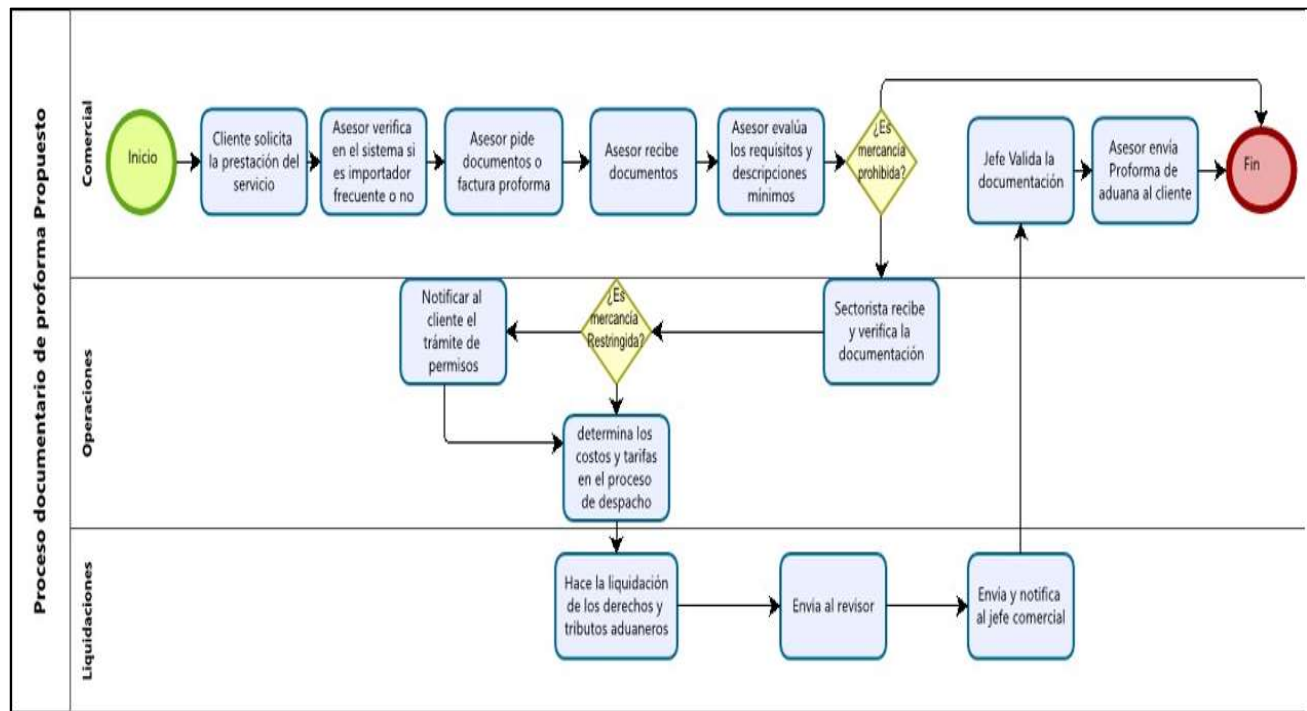
Proceso de documentario actual



Fuente. Elaboración propia (2022)

Figura 3

Proceso de documentario propuesto



Fuente. Elaboración propia (2022)

Evidencia 2 para el objetivo N°4

Implementar formularios y métodos hacia el monitoreo y comprobación de los protocolos en el depósito mediante la metodología BPMN.

Programa de acciones

Actividad	Tarea	Responsable	Cronograma
Diagnostico	Analizar cada DAP para identificar las operaciones y los responsables que intervienen en los procesos.	Jefe de Operaciones	02 días
Diseño	Diseñar inicialmente los diagrama de procesos.	Jefe de Operaciones	01 día
Plan de acción	Diagramar en el software los procesos.	Jefe de Operaciones	02 días
	Establecer los procedimientos.	Jefe de Operaciones	07 días
	Establecer los formatos de control.	Jefe de Operaciones	01 día
	Establecer indicadores de medición.	Jefe de Operaciones	01 día
Difusión	Difundir los controles establecidos.	Jefe de operaciones jefe de almacén Auxiliar de despacho	01 días
Capacitación	Capacitar a todos los colaboradores con los procedimientos establecidos.	Jefe de operaciones jefe de almacén Auxiliar de despacho	02 días

Fuente. Elaboración propia (2022)

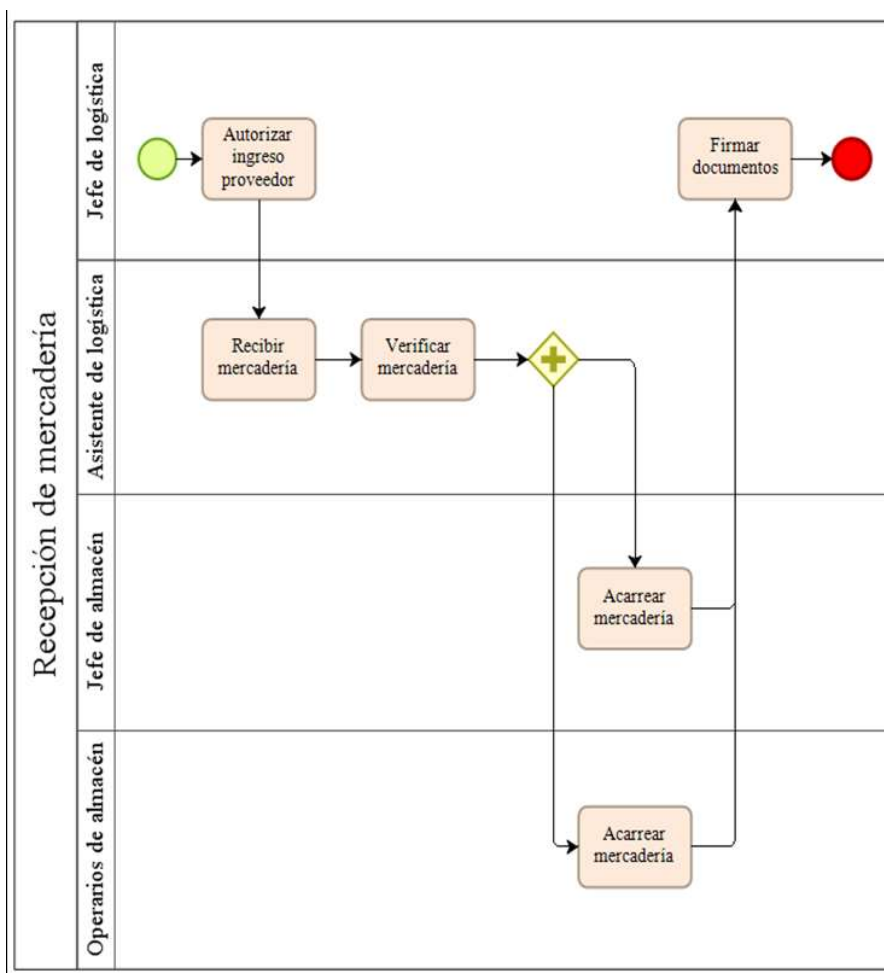
Resolución técnica

Para representar los métodos en la agencia aduanera utilizamos la técnica BPMN (Business Process Model and Notation), lo que nos facilita explicar, proyectar y mapear los protocolos para entenderlos de forma más vívida y específica. Por esta razón nos basamos en los gráficos de estudio de técnicas o métodos formulados con el propósito de un buen modelado. (software Bizagi Modeler)

Recepción

Figura 01

Diagrama del proceso de recepción.

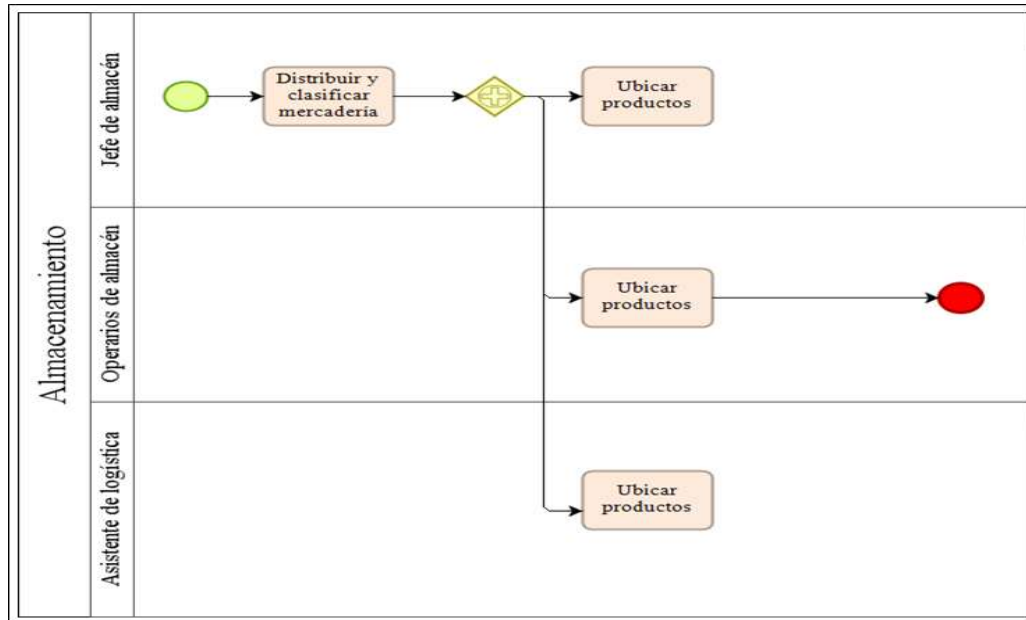


Fuente. Elaboración propia (2022)

Almacenamiento

Figura 02

Diagrama del proceso de almacenamiento



Fuente. Elaboración propia (2022)

Embalaje y despacho

Figura 03

Diagrama de la preparación de pedidos.

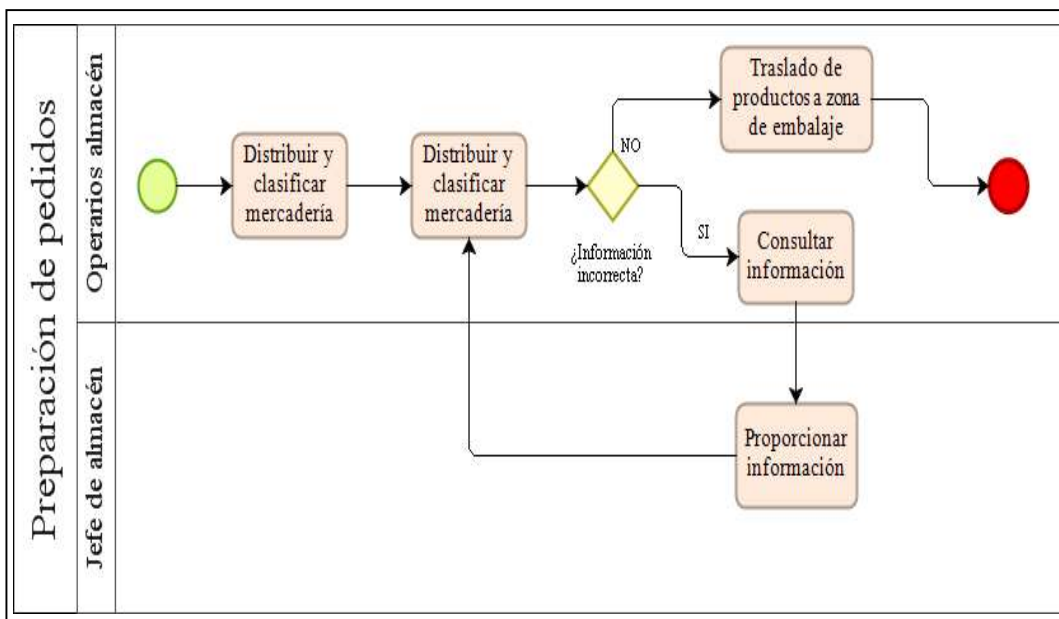
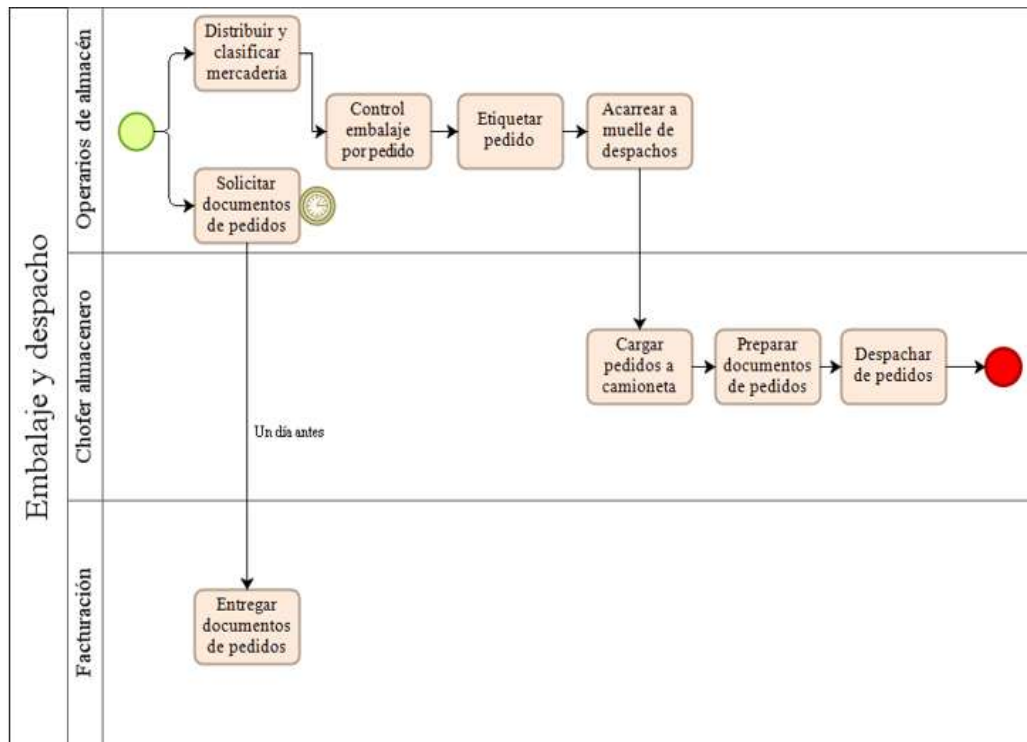


Figura 05

Diagrama del proceso de embalaje y despacho.

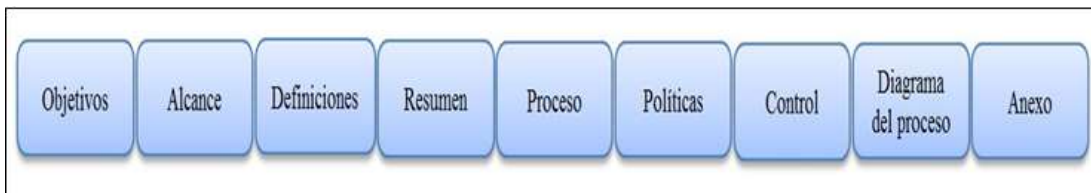


Fuente. Elaboración propia (2022)

Después de modelar los métodos operantes de la zona de depósito, se proponen técnicas para cada protocolo, para controlar el razonamiento, es decir, estos métodos ayudan a los empleados presentes o futuros a conocer mejor los protocolos y métodos en la organización.

Figura 06

Estructura del formato.



Fuente. Elaboración propia (2022)

Figura 07

Formato de procedimiento 1-2.

PROCEDIMIENTO CORPORATIVO			
NOMBRE	(Nombre del proceso)	VERSIÓN	1.0
DUEÑO DEL PROCESO	(Gerente de área)	ÁREA	Almacén
REDACTADO POR	(Responsable de redacción)	FECHA	dd/mm/aaaa
TRAYECTO DE ARCHIVO		CÓDIGO	XXXXX

APROBACIÓN			
FECHA	RESPONSABLE	CARGO	FIRMA
dd/mm/aaaa			
dd/mm/aaaa			
dd/mm/aaaa			
dd/mm/aaaa			
dd/mm/aaaa			
dd/mm/aaaa			

1 | 2

Fuente. Elaboración propia (2022)

Figura 08

Formato de procedimiento 2-2.

PROCEDIMIENTO CORPORATIVO			
NOMBRE	(Nombre del proceso)	VERSIÓN	1.0
DUEÑO DEL PROCESO	(Gerente de área)	ÁREA	Almacén
REDACTADO POR	Responsable de redacción)	FECHA	dd/mm/aaaa
TRAYECTO DE ARCHIVO		CÓDIGO	XXXXX

1. OBJETIVOS
(Descripción del fin por el que se documenta el procedimiento)

2. ALCANCE
(Descripción de lo que va y no va considerar el procedimiento, de inicio a fin)

3. DEFINICIONES
(Definición de términos importantes empleados en el procedimiento)

4. RESUMEN
(Se resume los procedimientos a rasgos generales)

5. PROCESO
(Especificaciones de cómo se lleva a cabo el procedimiento y quien lo realiza)

6. POLÍTICAS
(Son las directrices, normas que rigen y regulan las actividades del procedimiento)

7. CONTROL
(Definición de los indicadores que permite a los gerentes monitorear y reglamentar la eficiencia y eficacia con la que se realiza las actividades necesarias para alcanzar las metas organizacionales)

8. DIAGRAMA DE PROCESO
(Imagen del diagrama de proceso)

9. ANEXOS

2 | 2

Fuente. Elaboración propia (2022)

Finalmente, para coadyuvar los métodos asentados, se desarrollan presentaciones que sirven para mantener el control y monitoreo de los protocolos a fin de lograr ejercer el periodo Deming (mejora continua). Asimismo, la construcción de indicativos de gestión

Figura 09

Control de preparación de pedidos.

CONTROL DE PREPARACIÓN DE PEDIDOS								
Supervisado por					Fecha			
Nº de documento					Hoja			
Nº	Colaborador	Nº guía	Destino pedido	Nº items	Hora inicio	Hora fin	Tiempo total	Observaciones

Fuente. Elaboración propia (2022)

Figura 10

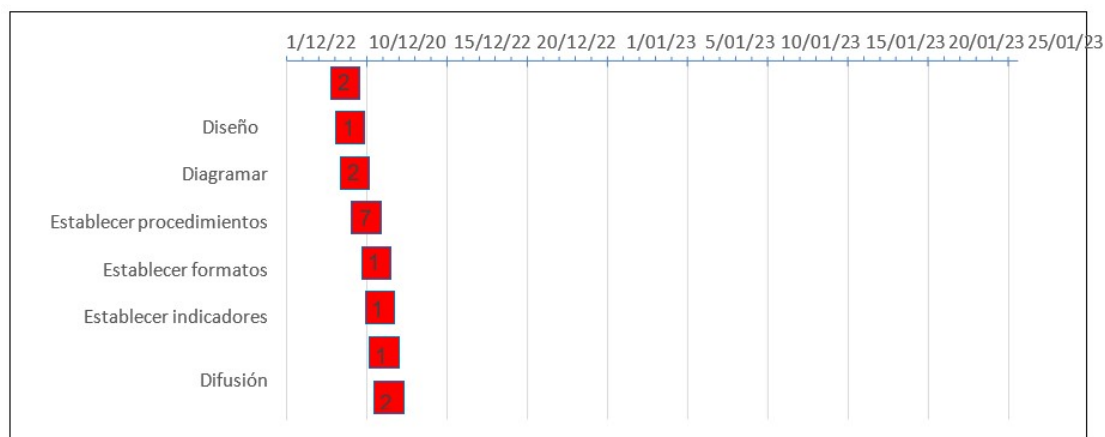
Control de embalaje.

CONTROL DE EMBALAJE								
Supervisado por					Fecha			
Nº de documento					Hoja			
Nº	Colaborador	Nº guía	Destino pedido	Nº estibas	Hora inicio	Hora fin	Tiempo total	Observaciones

Cronograma de objetivo N°4

Figura 13

Diagrama de Gantt de objetivo N°4.



Fuente. Elaboración propia (2022)

Tabla 14

Presupuesto de objetivo N°4

Recursos necesarios	Concepto	Unidad	Costo mensual	Costo (1 mes)
	Jefe de logística	1	S/ 3.500,00	S/ 3.500,00
Humanos	Jefe de almacén	1	S/ 1.800,00	S/ 1.800,00
	Asesor de software	1	S/ 2.500,00	S/ 2.500,00
	Materiales y útiles	1	S/ 150,00	S/ 150,00
Materiales	Difusión (1 día)	1	S/ 150,00	S/ 150,00
	Capacitación (3 día)	3	S/ 300,00	S/ 900,00
Software	Software Bizagi Modeler	1	S/ 1.400,00	S/ 1.400,00
Inversión Total				S/ 10.400,00

Fuente. Elaboración propia (2022)

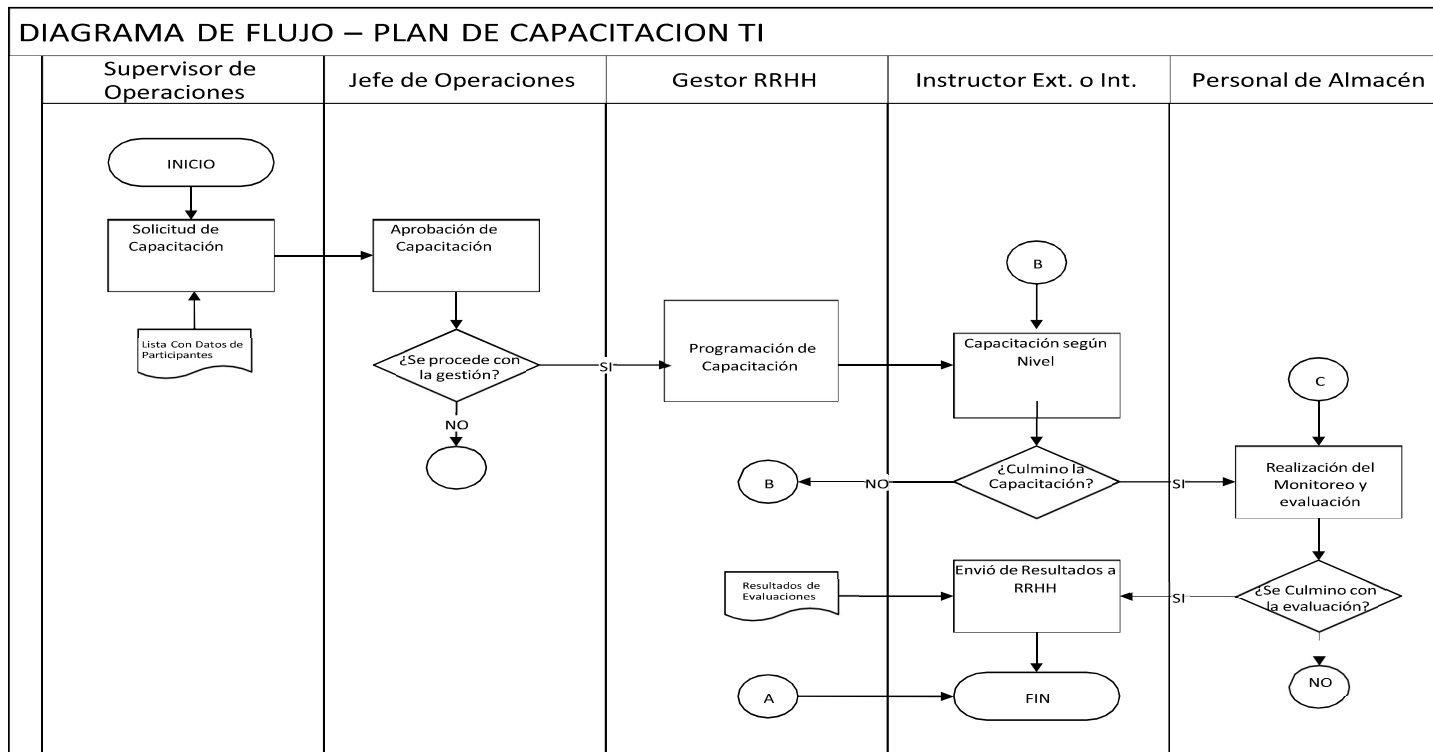
Evidencia para el objetivo N°5

Implementar una estrategia de formación continua para el personal de operaciones en el uso del sistema ERP, por medio de un diagrama de flujos.

Tabla 01

Diagrama de Flujo del Modelo de Plan de Capacitación Para Personal

Fuente. Elaboración propia (2022)



Descripción de Actividades

1.Solicitud de capacitación

Las Operación inicia cuando el Supervisor de operaciones realiza una lista detallada acerca al personal a capacitar en el sistema ERP, para lo cual se pondrá el personal de almacén con sus datos y nivel de conocimiento en el sistema ERP o conocimiento de almacén.

2.Aprobación de capacitación

Con la lista realizada es enviada al jefe de operaciones para la aprobación, el cual tiene que considerar el presupuesto normal que se tiene que invertir para cada uno de los participantes en la capacitación, una vez validada se procede a enviar al gestor de recursos humanos.

3.Programación de capacitación

El gestor de recursos humano verifica la solicitud y consulta si la capacitación será inductiva, es decir en la que se orienta para facilitar la integración del nuevo colaborador al sistema que será su principal herramienta, o correctiva, es decir, orientada a solucionar el problema de desempeño. Confirmando estos datos el gestor de recursos humanos procede a organizar los recursos y seleccionar al instructor interno o externo.

4.Realización de capacitación según nivel

El instructor realizara la consulta sobre el nivel de capacitación si será intermedia es decir se orienta a profundizar conocimientos o avanzada es decir obtener una visión integral y profunda en el sistema ERP y técnicas que mejoren la eficiencia de los trabajadores.

5.Monitoreo y evaluación

El instructor desarrollara la capacitación de acuerdo al temario solicitado lo cual permitirá capitalizar los temas y el esfuerzo realizado que permitirá reducir los errores y a la vez motivara a la mejora continua como empresa, culminada la capacitación se procederá a la evaluación del personal de almacén para comprobar el rendimiento y mejora de

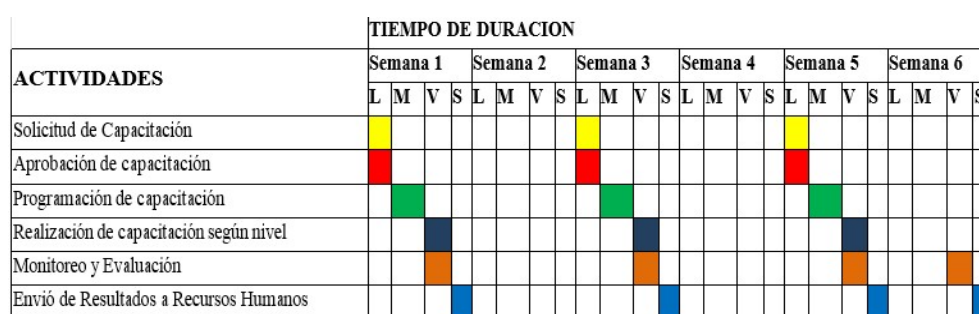
conocimientos.

6. Envió de resultados a recursos humanos

Culminada la evaluación el instructor procederá a enviar los resultados al gestor de recursos y si es aprobatoria se otorgará un certificado de aprobación a la capacitación y en caso que no apruebe solo se considerada como refuerzo de conocimientos.

Tabla 02

Cronograma de Implementación del Modelo de Plan de Capacitación AD



C. Presupuesto de Implementación

Fuente. Elaboración propia (2022)

Tabla 03

Presupuesto de objetivo N°4

Actividad	Unidad	Cantidad	Frecuencia	Costo Unitario	Costo Total
Costos Variables por Actividad					
1. Solicitud de Capacitación					

Supervisor de Operaciones	Precio - hora x empleado	1	9	20	180
Cuaderno	UNIDAD	1	1	5	5,00
Útiles de escritorio básico	Paquete x semana	1	1	3,8	3,80
2. Aprobación de capacitación					
Jefe de Operaciones	Precio - hora x empleado	1	6	20	120
Calculadora	UNIDAD	1	1	12	12,00
3. Programación de capacitación					
Gestor de RRHH	Precio - hora x empleado	1	6	14,2	85,20
4. Realización de capacitación según nivel					
Instructor	Precio - hora x empleado	1	25	20	500
Cañón Multimedia	Unidad x día	1	24	40	960
Útiles de Escritorio básico	Paquete x semana	3	1	3,8	11,40
5. Monitoreo y evaluación					
Instructor	Precio - hora x empleado	1	27	19,8	534,60
Fotocopias	Unidad	300	1	0,1	30,00
Certificados	Unidad	20		30	600
6. Envío de Resultados a Recursos Humanos					
Fotocopias	Unidad	20	1	0,1	2,00
TOTAL					2360

Fuente. Elaboración propia (2022)

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO Propuesta de mejora para optimizar el proceso de despacho de una agencia de aduana, callao 2022

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la percepción que tiene sobre el control interno del servicio de una agencia de aduana. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 25-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

Experiencia en la empresa: 0-5 años () 6-10 años () 11 años – a más ()

Condición: Indefinido () Contrato ()

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUBCATEGORÍA Separación del pedido (Atención personalizada, Equipos tecnológicos)					
1	¿Se brinda algún tipo de atención personalizado al separar los pedidos?	1	2	3	4	5
2	¿El auxiliar de despacho hace uso de los equipos tecnológicos para la separación del pedido?	1	2	3	4	5
3	¿Con que frecuencia se cumple los procesos para la separación de pedido?	1	2	3	4	5
4	¿Considera usted, que los encargados de realizar el proceso de la separación del pedido, están correctamente capacitados?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA Preparación del pedido (Coordinación, Empaque y embalaje)						
5	¿El auxiliar de despacho cuenta con la información asignada para la preparación del pedido?	1	2	3	4	5

6	¿Considera que el área de despacho se encuentra ordenado y abastecido con las herramientas para el empaque y embalaje de los clientes?	1	2	3	4	5
7	¿El auxiliar de despacho mantiene coordinación con el jefe de operaciones al efectuar la preparación del pedido?	1	2	3	4	5
8	¿Tiene capacitaciones o charlas constantes acerca de los procesos de empaque y embalaje?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA transmisión del pedido (Información, Equipos electrónicos)						
9	¿El auxiliar de despacho informa los pedidos usando las herramientas tecnológicas?	1	2	3	4	5
10	¿La transmisión de pedidos es recibida por todo el personal de despacho?	1	2	3	4	5
11	¿El jefe de operaciones trasmite la información de los despachos del día?	1	2	3	4	5
12	¿La tecnología de información es importante para el auxiliar de despacho?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA informe sobre el estado del pedido (Servicio al cliente, Comunicación)						
13	¿Se brinda comunicación en línea a los clientes respecto al estado de sus mercancías?	1	2	3	4	5
14	¿Considera que la falta de comunicación con el cliente genera retrasos en los despachos?	1	2	3	4	5
15	¿Cuándo tiene que despachar un pedido, considera que la atención que brinda es óptima?	1	2	3	4	5
16	¿Cuentan con un área especializada en servicio al cliente?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA tiempo del proceso de despacho (División de prioridades, Servicio al cliente)						
17	¿Considera que la división de prioridades a los clientes, generan retrasos en los despachos?	1	2	3	4	5
18	¿Se mide el tiempo que toma despachar las mercancías?	1	2	3	4	5
19	¿Se cumple con el tiempo de espera establecido, para que el cliente reciba su mercancía?	1	2	3	4	5
20	¿Cuándo existen demasiados despachos, tiene apoyo por parte de sus compañeros?	1	2	3	4	5

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Entrevista

Concepto de entrevista	Proceso de despacho en una agencia de aduana		
Entrevistados			
Entrevistado (Entv.1)	Entrevistado (Entv.2)	Entrevistado (Entv.3)	
Jefa de área comercial:	Jefe de operaciones:	Auxiliar de despacho:	

Categoría problema:

Proceso de despacho

Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefa de área comercial
Nombres y apellidos	Anónimo
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	03-05-22
Lugar de la entrevista	Zoom - Virtual

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo se realiza la atención personalizada y comente si cuenta con equipos tecnológicos para su despacho en el proceso de separación de pedido del cliente? ¿Por qué?
2	¿Considera que existe una adecuada coordinación entre el auxiliar de despacho y el jefe de operaciones al momento de preparar el pedido? ¿De qué manera? ¿Por qué?
3	¿El auxiliar de despacho cuenta con los recursos necesarios para empaquetar y embalar los pedidos de los clientes de manera apropiada? ¿Cuáles son?
4	¿Considera usted que el uso de tecnología de información, facilita la transmisión constante de los pedidos? ¿Por qué?
5	¿Considera usted que existe una comunicación constante con el cliente acerca del estado de su mercadería en tránsito? ¿De qué manera, se brinda dicha comunicación? ¿Por qué?

6	¿De qué manera se realiza la división de prioridades en el servicio al cliente y como afecta al tiempo del proceso de despacho? ¿Que se debería mejorar y por qué?
---	--

Observaciones

La entrevista se realizó de manera virtual a través de llamada telefónica.
--

Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de operaciones
Nombres y apellidos	Anónimo
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	03-05-22
Lugar de la entrevista	Zoom - Virtual

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo se realiza la atención personalizada y comente si cuenta con equipos tecnológicos para su despacho en el proceso de separación de pedido del cliente? ¿Por qué?
2	¿Considera que existe una adecuada coordinación entre el auxiliar de despacho y el jefe de operaciones al momento de preparar el pedido? ¿De qué manera? ¿Por qué?
3	¿El auxiliar de despacho cuenta con los recursos necesarios para empaquetar y embalar los pedidos de los clientes de manera apropiada? ¿Cuáles son?
4	¿Considera usted que el uso de tecnología de información, facilita la transmisión constante de los pedidos? ¿Por qué?
5	¿Considera usted que existe una comunicación constante con el cliente acerca del estado de su mercadería en tránsito? ¿De qué manera, se brinda dicha comunicación? ¿Por qué?
6	¿De qué manera se realiza la división de prioridades en el servicio al cliente y como afecta al tiempo del proceso de despacho? ¿Que se debería mejorar y por qué?

Observaciones

La entrevista se realizó de manera virtual a través de llamada telefónica.
--

Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Auxiliar de despacho aduanero
Nombres y apellidos	Anónimo
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	04-05-22
Lugar de la entrevista	Zoom - Virtual

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo se realiza la atención personalizada y comente si cuenta con equipos tecnológicos para su despacho en el proceso de separación de pedido del cliente? ¿Por qué?
2	¿Considera que existe una adecuada coordinación entre el auxiliar de despacho y el jefe de operaciones al momento de preparar el pedido? ¿De qué manera? ¿Por qué?
3	¿El auxiliar de despacho cuenta con los recursos necesarios para empaquetar y embalar los pedidos de los clientes de manera apropiada? ¿Cuáles son?
4	¿Considera usted que el uso de tecnología de información, facilita la transmisión constante de los pedidos? ¿Por qué?
5	¿Considera usted que existe una comunicación constante con el cliente acerca del estado de su mercadería en tránsito? ¿De qué manera, se brinda dicha comunicación? ¿Por qué?
6	¿De qué manera se realiza la división de prioridades en el servicio al cliente y como afecta al tiempo del proceso de despacho? ¿Que se debería mejorar y por qué?

Observaciones

La entrevista se realizó de manera virtual a través de llamada telefónica.
--

Anexo 5: Base de datos

Nro.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2
2	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	4	5	3	3	3	5	4	3	3	5
3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	4	4	3	3	4	3	2	3	4
4	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	5	5	4	3	2	3	4	3	3	2	3	5	3	5	3	5
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	3	3	5	4	2	3	5
7	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	5	3	2	3	5	3	5	4	3
8	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	4	5	4	2	4	3
9	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
10	2	3	3	3	2	2	5	3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2
11	3	3	5	3	3	3	4	3	2	5	3	3	5	3	3	5	5	5	3	2
12	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	4	5	5	5	5	4	3	2	3	4	3	5	2	3	5	4	5	3	5
14	5	5	5	3	5	3	3	4	4	4	3	5	3	3	5	5	3	3	4	5
15	5	3	5	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	5	4	3	3	5
16	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
18	3	4	3	3	3	3	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
19	5	3	3	3	5	3	4	3	2	4	5	3	5	2	3	5	4	5	3	2
20	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	5	2	2	5	3	2	3	2	3	2
21	5	4	5	3	5	5	3	3	4	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4	2
22	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
23	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
24	3	3	5	3	5	5	3	3	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5
25	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4
26	2	5	3	3	2	2	5	3	3	2	4	2	2	3	5	2	3	2	3	2
27	5	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	3	5	3	5
28	5	3	5	5	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	5	5	4	5	3	5
29	4	3	3	4	4	3	5	3	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4
30	2	5	3	3	2	2	5	3	3	2	4	2	2	3	5	2	3	2	3	2
31	3	4	3	3	5	5	4	3	4	3	4	3	5	3	3	5	4	5	4	5
32	3	5	3	3	5	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	5
33	5	4	3	3	5	3	4	3	3	5	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5
34	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4
35	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
36	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	5	2	2	5	4	2	3	2	3	2
37	3	5	3	3	3	3	5	3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3
38	3	5	3	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5	3	5	3	5
39	5	3	3	3	5	3	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	3	5
40	2	5	2	3	2	3	5	3	3	2	5	2	2	5	4	2	3	2	3	2
41	2	3	2	3	2	2	5	3	3	2	3	2	2	5	4	2	3	2	3	2
42	5	4	5	3	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	5	3	5	3	5
43	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
44	3	4	3	3	3	3	1	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	4	3	3	3	5	4	2	2	4	5	5	3	2	4	5	3	5	3	5
46	2	5	2	3	2	2	5	3	4	2	4	2	2	5	4	2	3	2	2	2
47	5	4	2	3	5	5	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	5
48	3	5	2	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	3	5
49	5	4	3	3	3	5	3	3	3	5	4	5	3	4	3	5	3	5	3	5
50	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	¿Cómo se realiza la atención personalizada y comente si cuenta con equipos tecnológicos para su despacho en el proceso de separación de pedido del cliente? ¿Por qué?	El auxiliar de despacho se encarga de alistar los pedidos de acuerdo al requerimiento de los clientes, si da una atención personalizada, pero el hecho de contar con poco personal a veces tenemos el problema que no nos abastecemos para poder cumplir con todos los pedidos que tenemos al día. La función del despachador es importante en la empresa porque son las personas encargadas de alistar estos pedidos sin ellos no se podrían realizar esta actividad. Se le da una lista diaria y ellos se encargan de alistar los pedidos utilizando todos los equipos tecnológicos y herramientas como el pato, montacargas y el celular para informar cómo se está separando la mercadería y así todo esté en orden y se realice de manera correcta.
2	¿Considera que existe una adecuada coordinación entre el auxiliar de despacho y el jefe de operaciones al momento de preparar el pedido? ¿De qué manera? ¿Por qué?	Hay una coordinación entre ambos por q el que recibe el pedido es el jefe de operaciones a él le llegan los correos del cliente y arma una lista de los pedidos más importante y le hace la entrega a los auxiliares de despacho para que vayan al almacén y preparen la mercadería y separarla de acuerdo al pedido del cliente, depende de ellos si se le entrega en paletas, caja suelta, rotulados, pero a esto es previa confirmación del jefe de operaciones. Toda información es al jefe de operaciones quien transmite al auxiliar para que se ejecute los procesos de manera adecuada.
3	¿El auxiliar de despacho cuenta con los recursos necesarios para empaquetar y embalar los pedidos de los clientes de manera apropiada? ¿Cuáles son?	Ellos cuentan con esos recursos que son sus herramientas para poder hacer el enzunchado el embalado el etiquetado. Pero habido momentos que no nos abastecemos, ejemplo un despachador utiliza las herramientas para el enzunchado el otro debe esperar a q termine para poder usar y genera retraso en la preparación de la mercadería y por momento estamos tratando de mejorar ese déficit q tenemos en este proceso.
4	¿Considera usted que el uso de tecnología de información, facilita la transmisión constante de los pedidos? ¿Por qué?	Nos ayuda mucho por q la información se recibe por WhatsApp y después lo pasamos a algo más formal que es por correo electrónico, pero de todas maneras internamente manejamos un programa para poder saber dónde está la mercadería y así sea más fácil , hay casos que el sistema cae y no se logra ubicar la mercancía y eso genera retrasos, a veces los clientes solicitan el retiro de sus mercancías por WhatsApp y no lo generan vía correo y eso dificulta el proceso ya que a veces se prepara la mercadería y por razones

		el cliente ese día no puede recibir y eso genera una pérdida de tiempo.
5	¿Considera usted que existe una comunicación constante con el cliente acerca del estado de su mercadería en tránsito? ¿De qué manera, se brinda dicha comunicación? ¿Por qué?	Nosotros mandamos el status en tiempo real al cliente, ni bien la mercadería sale del almacén, se envía la ubicación GPS en q ruta y tiempo se está recepcionando el pedido, hay veces que el cliente solicita que le entreguen rápido y por el tema del tráfico, peaje y la ruta, se trata de manejar con el presupuesto que se les brinda. se brinda la información de manera formal por correo y vía WhatsApp mediante fotos, videos y también llamada telefónica.
6	¿De qué manera se realiza la división de prioridades en el servicio al cliente y como afecta al tiempo del proceso de despacho? ¿Que se debería mejorar y por qué?	Nosotros tenemos varios tipos de clientes que tiene mercaderías perecibles, máquinas de varios rubros, pero cuando los clientes de pedidos perecibles se le da la prioridad por q son productos que se pueden malograr eso en cierta manera genera que los demás clientes no se le despache a la par y afecta a la hora de entrega, se está trabajando para poder mejorar ese déficit y así el cliente este satisfecho.

Entrevistado1 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	¿Cómo se realiza la atención personalizada y comente si cuenta con equipos tecnológicos para su despacho en el proceso de separación de pedido del cliente? ¿Por qué?	Si contamos con atención personalizada dependiendo de las características del pedido del cliente, por ejemplo, en el caso que el cliente indique que se separe en 2 o 5 lotes se le pide la documentación, puede ser su picking list o factura comercial para que de esta manera se pueda identificar que carga se va separar, la cantidad, tamaño. Equipos tecnológicos el montacarga o el pato que dependiendo de la capacidad del peso de la mercadería se utiliza el adecuado. Contamos con el celular, aplicación interna de la empresa en el cual se envía fotos de las mercaderías que se están preparando para que verifiquen que todo esté en orden, también hay casos que muchas veces suceda que en la separación nos indican los documentos y suele pasar que no coincide con la mercadería en físico nos puede indicar unos códigos de serie y no se visualiza en la mercadería y para eso nosotros nos debemos guiar del tamaño, volumen de la mercadería para poder coordinar con el cliente y así ellos validen que la mercadería que se separa es el correcto y así seguir los procesos que corresponden, si no coinciden los códigos no se procede para evitar mezcla de mercaderías, si se separa mal , ocurrirán errores , se generan sobrecostos y una mala atención al cliente

2	<p>¿Considera que existe una adecuada coordinación entre el auxiliar de despacho y el jefe de operaciones al momento de preparar el pedido? ¿De qué manera? ¿Por qué?</p>	<p>Si existe una adecuada coordinación más que todo se hace el seguimiento con el personal de campo auxiliar de despacho a través de reporte por WhatsApp e intranet de la empresa , por esos medios podemos ver si la mercadería está bien embalada a partir de eso se le consulta al cliente si se colocara sunchos, fajas, precintos de seguridad para q no se suelte o caiga la mercadería , si se cae se daña la mercadería ejemplo cuando se realiza despachos de partes de ascensores , se debe hacer con mucho cuidado ya que esas piezas van en un orden o línea fija si se realiza un mal despacho , se cae la mercadería ya no sirve y se daña , por eso la mercadería debe estar bien preparada .</p>
3	<p>¿El auxiliar de despacho cuenta con los recursos necesarios para empaquetar y embalar los pedidos de los clientes de manera apropiada? ¿Cuáles son?</p>	<p>Si cuenta con los recursos necesarios todo depende de lo nos indique el cliente, nos puede sugerir o informar de que la mercancía lleve faja suncho para que este fijo y así se evite que la mercadería sea manipulada, y se arma según su requerimiento. Hay casos atípicos en el cual conseguir recursos por el volumen de la mercadería ejemplo escaleras eléctricas eso mayormente se trasladan bajo camas bajas, son tráiler que cuentan con plataforma mucho más pequeña por la altura, porque en el transito local en lima no puede pasar tráiler con mercaderías grandes, para evitar inconvenientes, siempre se programa con 24 horas de anticipación para despachar dichas mercaderías.</p>
4	<p>¿Considera usted que el uso de tecnología de información, facilita la transmisión constante de los pedidos? ¿Por qué?</p>	<p>Si la tecnología es importan a través de ello podemos ver lo que sucede en el momento ejemplo las fotos o videos q envía el auxiliar de despacho por el WhatsApp y así se verifica en qué estado está la mercadería, hay casos que en el almacén la mercadería esta correctamente embalada y en el transcurso cuando llega al local del cliente , la mercadería llega dañada y allí se libera el tema de responsabilidad de ver en donde fue donde se originó el daño de la mercadería y así se verifica que el daño no fue generado por nosotros si no por el transportista o cuando la mercadería es descargada en el mismo local y por una mala maniobra se puede dañar , por eso es vital el uso de la tecnología.</p>
5	<p>¿Considera usted que existe una comunicación constante con el cliente acerca del estado de su mercadería en tránsito? ¿De qué manera, se brinda dicha comunicación? ¿Por qué?</p>	<p>Si contamos con una comunicación constante a través vía correo, por vía GPS, por el cual sigue toda la trayectoria del vehículo en el cual se está transportando la mercadería, la ubicación en tiempo real es enviada por correo al cliente para que sepan por donde está su carga y así contrate cuadrilla, montacarga para que así la mercadería sea despachada correctamente, sucede q a veces hay demora por q el cliente no cuenta con personal para el descargo de mercaderías. Otra forma de comunicación por WhatsApp, sucede mucho que los</p>

		<p>correos que se envían, el cliente no está muy atento por eso se le envía al grupo de WhatsApp las fotos, y como está la ruta de su mercadería. En los casos de entrega de mercaderías que son en volumen por tema de los distritos se deben despachar en la madrugada, todas las cargas que van al mercado de frutas son a las 3 am, se regulariza en horario de oficina y por eso el dueño no está despierto o tiene acceso para verificar el correo por eso usamos el WhatsApp se le envía toda la información en tiempo real. si el carro está en tránsito si ya llego a su local, como está el proceso de descarga.</p>
6	<p>¿De qué manera se realiza la división de prioridades en el servicio al cliente y como afecta al tiempo del proceso de despacho? ¿Que se debería mejorar y por qué?</p>	<p>La división de prioridades se realiza a través del tipo de mercadería , ejemplo los productos perecibles deben ser despachadas inmediatamente por las características de la mercadería el productos puede malograrse por eso debe enviarse ese mismo día y así evitar que se malogre y también se le da prioridad a los despachos aéreos a diferencia de la vía marítima , los despacho aéreos no te dan días libres de almacenaje, ejemplo talma, del , sois , aquí share ellos te cobran por cada que la mercadería llegue , por eso se realiza el despacho continuo de esa mercadería con toda la documentación correspondiente y proceso que eso requería para así evitar los sobrecostos a los clientes , en cambio en el marítimo se demora en llegar y hay convenios que te dan hasta 1 mes de almacenaje gratuito que son negociados y así el cliente tiene el tiempo suficiente para poder retirar y despachar la mercadería en los días , todo es previamente la coordinación del importador o el cliente y así verificar que tan prioritario es su carga y a partir de eso nosotros dividimos las prioridades teniendo en cuenta los despachos perecibles y aéreos. Se debería mejorar en tener tarifas negociadas en los almacenes portuarios, tener más personal en la agencia para realizar todos los despachos a la vez, porque hay días que debemos despachar 15 a 20 mercaderías aéreas y cargas perecibles a la vez y no se logra despachar rápido. Al tener bastantes despachos se realizan hasta la tarde y lo que el cliente requiere es que estén en la mañana, si hubiera más auxiliares de despacho las mercaderías saldrían a primera hora y así pocos despachos serian en la tarde, ya que el tráfico es un punto negativo en que la mercadería llegue en el tiempo no acordado con el cliente.</p>

Entrevistado1 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	¿Cómo se realiza la atención personalizada y comente si cuenta con equipos tecnológicos para su despacho en el proceso de separación de pedido del cliente? ¿Por qué?	El auxiliar si brinda atención personaliza a la separación de los pedidos mediante la solicitud pueden varias según las mercaderías, perecibles, maquinas, etc. En el cual se le genera una atención personalizada usando el pato y otros equipos tecnológicos que nos ayudan en la movilización de la mercancía y verificación que el producto es el correcto y no haya inconvenientes y llegue de manera correcta a su punto de llegada.
2	¿Considera que existe una adecuada coordinación entre el auxiliar de despacho y el jefe de operaciones al momento de preparar el pedido? ¿De qué manera? ¿Por qué?	Es sumamente importante la coordinación entre el auxiliar de despacho y el jefe de operaciones para que esa forma la preparación del pedido se realice de manera correcta, así se sabrá que producto se prepara y se despachara, la comunicación es por llamada, WhatsApp e intranet. Habido casos de que no hay una buena coordinación y se separan otras mercaderías que no son del cliente, lo cual genera pérdida de tiempo y el retraso de los despachos.
3	¿El auxiliar de despacho cuenta con los recursos necesarios para empaquetar y embalar los pedidos de los clientes de manera apropiada? ¿Cuáles son?	Si se cuenta con los recursos necesarios como el zuncho, embalaje, madera, cintas, paletas, etc. Hay casos en los cuales no se cuenta con esos recursos para poder realizar la preparación y eso genera inconvenientes, por eso se debe verificar, ordenar y avisar al jefe de operaciones para así evitar esos problemas y se genera el proceso de despacho adecuado.
4	¿Considera usted que el uso de tecnología de información, facilita la transmisión constante de los pedidos? ¿Por qué?	Si facilita constante la transmisión de información es algo muy importante ya que informamos de forma continua de que ya la separación y preparación de la mercadería que es del cliente ya está lista para que lo recojan o se despache con el transporte de la agencia o del cliente. La tecnología se tiene que aplicar de manera constante y así poder facilitarnos más eficientemente en el proceso de despacho. Hay casos de algunos trabajadores que no ejercen el uso de la tecnología de información, por motivo de que no están capacitados y tratamos de buscar soluciones para que así se genera los procesos de manera adecuada y no haya inconvenientes.
5	¿Considera usted que existe una comunicación constante con el cliente acerca del estado de su mercadería en tránsito? ¿De qué manera, se brinda dicha comunicación? ¿Por qué?	Si hay una comunicación constante por correo electrónico, grupo de WhatsApp, llamadas, mensajes, se informa las rutas y ubicación GPS en tiempo real, con fotos, videos de cómo se está trasladando la mercadería. Habido casos de que la mercadería sale bien y al punto de llegada al almacén del cliente esta dañada, en esos aspectos se verifica mediante las fotos y el GPS en qué momento la mercadería se dañó y así

		evitar que el cliente se incomode. Hay veces que la mercadería está en el almacén del cliente y el no responde y eso genera retrasos para la descarga de la mercadería, por eso tratamos que toda comunicación sea constante, reciproca y eficiente para que el cliente este satisfecho.
6	¿De qué manera se realiza la división de prioridades en el servicio al cliente y como afecta al tiempo del proceso de despacho? ¿Que se debería mejorar y por qué?	Sucede que por darle prioridad a otros clientes generamos que la mercadería que estaba lista para despacharse, se deje de lado y demos prioridad a otros pedidos en el cual genera retrasos, que el tiempo del proceso sea lento y que el despacho no sea continuo ni directo. Se debe mejorar en contratar más auxiliares de despacho con experiencia para que de esa forma se agilice los procesos de despachos porque hay días en q hay 10 a 20 retiros entre aéreos o marítimos y se evalúa en cómo hacer que esos retiros salgan de manera continua y así evitar los retrasos, por eso con 2 o 3 despachadores no es suficiente. Personas proactivas con su examen del iata aprobada. La división de prioridades si afecta al tiempo, pero tratamos de ver alternativas que nos ayuden para poder generar que el proceso sea más rápido y eficiente y poder presentar toda la información, documentación de manera correcta y evitar desorden o confusiones en las separaciones de mercaderías de los clientes.

Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti

Proceso de despacho - Miguel Segovia - ATLAS.ti

Documento

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Documento Herramientas Transcripciones Vista

Crear cita libre Asignar códigos Codificación in vivo Codificación rápida Buscar & Codificar Codificación de grupo focal Renombrar Eliminar Desvincular Invertir dirección Relación de vínculo Comentario Nube de palabras Lista de palabras Buscar en documento Editar Print

Codificación Cita Entidades en el área al margen Explorar & Analizar Documento

Explorador del proyecto

Buscar

Proceso de despacho - Miguel Segovia

Documentos (1)

D 7: resultados de entrevista_Miguel_Segovia (18)

Códigos (15)

- C1.1.1 Atención personalizada (20-0)
- C1.1.2 Equipos tecnológicos (19-0)
- C1.2.1 Coordinación (33-0)
- C1.2.2 Empaque y embalaje (34-0)
- C1.3.1 Información (38-0)
- C1.3.2 Equipos tecnológicos (18-0)
- C1.4.1 Servicio al cliente (28-0)
- C1.4.2 Comunicación (42-0)
- C1.5.1 División de prioridades (27-0)
- C1.5.2 Servicio al cliente (18-0)
- SC1.1 Separación del pedido (33-0)
- SC1.2 Preparación del pedido (63-0)
- SC1.3 Transmisión del pedido (38-0)
- SC1.4 Informe sobre el estado del pedido (39-0)
- SC1.5 Tiempo del proceso de despacho (46-0)

Memos (0)

Redes (6)

- Categoría proceso de despacho (166)
- Informe sobre el estado del pedido (36)
- Preparación del pedido (38)
- Separación del pedido (26)
- tiempo del proceso de despacho (30)
- Transmisión del pedido (35)

Grupos de documentos (0)

Grupos de códigos (6)

Grupos de memos (0)

No se ha comentado aún

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	¿Cómo se realiza la atención personalizada y comente si el auxiliar de despacho tiene conocimiento de utilizar los equipos tecnológicos para los procesos de separación de pedido del cliente? ¿Por qué?	El auxiliar de despacho se encarga de alistar los pedidos de acuerdo al requerimiento de los clientes, se da una atención personalizada previa confirmación del cliente si no se realiza de manera normal, pero el hecho de contar con poco personal a veces tenemos el problema que no nos abastecemos para poder cumplir con todos los pedidos que tenemos al día. La función del despachador es importante en la empresa porque son las personas encargadas de alistar estos pedidos sin ellos no se podrían realizar esta actividad. Se le da una lista diaria y ellos se encargan de alistar los pedidos utilizando todos los equipos tecnológicos y herramientas el cual puede ocasionar accidentes o algún daño por el mal uso de los equipos, se trata de realizar charlas o capacitaciones, como son pocas algunos aprenden y otros no, se trata de que el que sabe oriente al otro pero al 100% no es algo eficaz por la operatividad y eso genera retrasos en los procesos del despacho. Una mejora sería el tener mas capacitaciones o cursos en los procesos de la manipulación, separación de la mercadería para que así el personal este capacitado y realice sus funciones de manera eficiente.
2	¿Considera que existe una adecuada coordinación entre el auxiliar de despacho, el jefe de operaciones y transporte en el proceso de la preparación de los pedidos? ¿De qué manera? ¿Por qué?	Si hay una buena coordinación entre las partes involucradas en el despacho, el que recibe el pedido es el jefe de operaciones a él le envían los correos del cliente como al personal de transporte y se arma una lista de los pedidos más importante y le hace la entrega a los auxiliares de despacho para que vayan al almacén y preparen la mercadería y separarla de acuerdo al pedido del cliente, depende de ellos si se le entrega en paletas, caja suelta, rotulados. Hay situaciones en que al transmitir información al personal de transporte él informa al despachador y no al jefe de operaciones y eso genera retrasos, confusiones o que la mercadería que se esta retirando no es la correcta el cual dificulta la preparación de la mercadería. Estamos tratando

ATLAS.ti

110%

Administrador de redes - Proceso de despacho - Miguel Segovia - ATLAS.ti

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Redes Buscar & Filtrar Vista

Crear grupo Crear grupo inteligente Duplicar Renombrar red Eliminar Editar comentario Abrir administrador de grupos Abrir red Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar Analizar

Explorador del proyecto Administrador de documentos D 7: resultados de entrevista_Miguel_Segovia Administrador de redes

Buscar

Proceso de despacho - Miguel Segovia

- Documentos (1)
 - D 7: resultados de entrevista_Miguel_Segovia (18)
- Códigos (15)
 - C1.1.1 Atención personalizada (20-0)
 - C1.1.2 Equipos tecnológicos (19-0)
 - C1.2.1 Coordinación (33-0)
 - C1.2.2 Empaque y embalaje (34-0)
 - C1.3.1 Información (38-0)
 - C1.3.2 Equipos tecnológicos (18-0)
 - C1.4.1 Servicio al cliente (28-0)
 - C1.4.2 Comunicación (42-0)
 - C1.5.1 División de prioridades (27-0)
 - C1.5.2 Servicio al cliente (18-0)
 - SC1.1 Separación del pedido (33-0)
 - SC1.2 Preparación del pedido (63-0)
 - SC1.3 Transmisión del pedido (38-0)
 - SC1.4 Informe sobre el estado del pedido (39-0)
 - SC1.5 Tiempo del proceso de despacho (46-0)
 - Memos (0)
 - Redes (6)
 - Categoría proceso de despacho (166)
 - Informe sobre el estado del pedido (36)
 - Preparación del pedido (38)
 - Separación del pedido (26)
 - tiempo del proceso de despacho (30)
 - Transmisión del pedido (35)
 - Grupos de documentos (0)
 - Grupos de códigos (6)
 - Grupos de memos (0)

No se ha comentado aún

6 redes

Administrador de redes

Grupos de redes

| Nombre | Grado | Grupos | Creado por | Modificado por | Creado | Modificado |
|------------------------------------|-------|--------|------------|----------------|-----------------|-----------------|
| Categoría proceso de despacho | 166 | | Mobile46 | Mobile46 | 4/05/2022 18:25 | 5/05/2022 22:39 |
| Informe sobre el estado del pedido | 36 | | Mobile46 | Mobile46 | 4/05/2022 01:42 | 6/05/2022 20:18 |
| Preparación del pedido | 38 | | Mobile46 | Mobile46 | 4/05/2022 00:31 | 6/05/2022 19:22 |
| Separación del pedido | 26 | | Mobile46 | Mobile46 | 4/05/2022 00:30 | 6/05/2022 18:43 |
| tiempo del proceso de despacho | 30 | | Mobile46 | Mobile46 | 4/05/2022 01:41 | 6/05/2022 21:19 |
| Transmisión del pedido | 35 | | Mobile46 | Mobile46 | 4/05/2022 01:00 | 6/05/2022 19:47 |

Comentario:

Selecciona ítem para ver su comentario

Proceso de despacho - Miguel Segovia - ATLAS.ti

Documento

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Documento Herramientas Transcripciones Vista

Crear cita libre Asignar códigos Codificación in vivo Codificación rápida Buscar & Codificar Codificación de grupo focal Renombrar Eliminar Desvincular Invertir dirección de vínculo Relación Comentario Nube de palabras Lista de palabras Buscar en documento Editar Print

Codificación Cita Entidades en el área al margen Explorar & Analizar Documento

Explorador del proyecto Administrador de documentos D 7: resultados de entrevista_Miguel_Segovia

Buscar

D 7: resultados de entrevista_Miguel_Segovia (18)

- Códigos (15)
 - C1.1.1 Atención personalizada (20-0)
 - C1.1.2 Equipos tecnológicos (19-0)
 - C1.2.1 Coordinación (33-0)
 - C1.2.2 Empaque y embalaje (34-0)
 - C1.3.1 Información (38-0)
 - C1.3.2 Equipos tecnológicos (18-0)
 - C1.4.1 Servicio al cliente (28-0)
 - C1.4.2 Comunicación (42-0)
 - C1.5.1 División de prioridades (27-0)
 - C1.5.2 Servicio al cliente (18-0)
 - SC1.1 Separación del pedido (33-0)
 - SC1.2 Preparación del pedido (63-0)
 - SC1.3 Transmisión del pedido (38-0)
 - SC1.4 Informe sobre el estado del pedido (39-0)
 - SC1.5 Tiempo del proceso de despacho (46-0)
- Memos (0)
- Redes (6)
 - Categoría proceso de despacho (166)
 - Informe sobre el estado del pedido (36)
 - Preparación del pedido (38)
 - Separación del pedido (26)
 - tiempo del proceso de despacho (30)
 - Transmisión del pedido (35)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (6)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (5)
- Transcripciones de multimedia (0)

No se ha comentado aún

| Código de la entrevista | Entrevistado2 (Entv.2) | |
|-------------------------|--|--|
| Fecha | 01-05-2022 | |
| Lugar de la entrevista | Zoom - Virtual | |
| Nro. | Preguntas de la entrevista | Respuesta |
| 1 | ¿Cómo se realiza la atención personalizada y comente si el auxiliar de despacho tiene conocimiento de utilizar los equipos tecnológicos para los procesos de separación de pedido del cliente? ¿Por qué? | Si contamos con atención personalizada dependiendo de las características del pedido del cliente por ejemplo, en el caso que el cliente indique que se separe en 2 o 5 lotes se le pide la documentación, puede ser su picking list o factura comercial para que de esta manera se pueda identificar que carga se va separar, la cantidad, tamaño. Hay casos en que los equipos tecnológicos como el montacarga o el pato que dependiendo de la capacidad del peso de la mercadería algunos auxiliares no tienen conocimiento de como usar y eso genera retrasos y dificultad al momento de separar la mercadería hasta el extremo de ocasionar accidentes que han sucedido en otras agencias, por momento el personal que sabe como usar el montacarga o herramientas para distintas mercaderías realiza esas acciones y se le orienta a que enseñe a los demás compañeros el cual a largo plazo se nota una mejoría pero no al 100%. |
| 2 | ¿Considera que existe una adecuada coordinación entre el auxiliar de despacho, el jefe de operaciones y transporte en el proceso de la preparación de los pedidos? ¿De qué manera? ¿Por qué? | Si existe una adecuada coordinación más que todo se hace el seguimiento con el personal de campo auxiliar de despacho a través de reporte por WhatsApp e intranet de la empresa, por esos medios podemos ver si la mercadería está bien embalada. Sucede que a veces el auxiliar de despacho no está atento a lo que se le asigna preparar el pedido y como tiene varios despachos, se confunde y saca de otro cliente el cual genera retrasos, pérdida de tiempo o entrega mercadería errónea al transporte y eso no es algo positivo para la empresa y al cliente. Por eso tratamos de tener una grata coordinación entre el auxiliar de despacho y el transporte para evitar esas fallas que puedan suceder por la operatividad del trabajo. |
| 3 | ¿El auxiliar de despacho tiene conocimiento de cómo usar los recursos, para realizar el proceso de | Hay algunos auxiliares antiguos que si tienen conocimiento de cómo usar los recursos y los nuevos poco, se trata de mejorar ese proceso en poder generar charlas, pero por la operaciones y funciones del día no es suficiente |

774... C1.1.1 Atención personalizada
SC1.1 Separación del pedido

775 Si entre... C1.2.1 Coordinación
C1.4.2 Comunicación
SC1.2 Preparación del pedido

776... C1.2.2 Empaque y embalaje
C1.4.2 Comunicación
SC1.2 Preparación del pedido
SC1.4 Informe sobre el estado...

777 54... C1.2.1 Coordinación
SC1.2 Preparación del pedido

778... C1.2.1 Coordinación
SC1.2 Preparación del pedido
SC1.5 Tiempo del proceso de...

779... 781 Por... C1.2.1 Coordinación
SC1.2 Preparación del pedido

780... C1.3.1 Información
C1.3.2 Equipos tecnológicos
SC1.3 Transmisión del pedido

781... C1.2.2 Empaque y embalaje

782... C1.3.1 Información
SC1.3 Transmisión del pedido

783... C1.4.1 Servicio al cliente
C1.5.2 Servicio al cliente
SC1.2 Preparación del pedido
SC1.4 Informe sobre el estado...

ATLAS.ti 100%

Proceso de despacho - Miguel Segovia - ATLAS.ti

Documento

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Documento Herramientas Transcripciones Vista

Crear cita libre Asignar códigos Codificación in vivo Codificación rápida Buscar & Codificar Codificación de grupo focal Renombrar Eliminar Desvincular Invertir dirección de vínculo Relación Comentario Nube de palabras Lista de palabras Buscar en documento Editar Print

Codificación Cita Entidades en el área al margen Explorar & Analizar Documento

Explorador del proyecto Administrador de documentos D 7: resultados de entrevista_Miguel_Segovia

Buscar

D 7: resultados de entrevista_Miguel_Segovia (18)

- Códigos (15)
 - C1.1.1 Atención personalizada (20-0)
 - C1.1.2 Equipos tecnológicos (19-0)
 - C1.2.1 Coordinación (33-0)
 - C1.2.2 Empaque y embalaje (34-0)
 - C1.3.1 Información (38-0)
 - C1.3.2 Equipos tecnológicos (18-0)
 - C1.4.1 Servicio al cliente (28-0)
 - C1.4.2 Comunicación (42-0)
 - C1.5.1 División de prioridades (27-0)
 - C1.5.2 Servicio al cliente (18-0)
 - SC1.1 Separación del pedido (33-0)
 - SC1.2 Preparación del pedido (63-0)
 - SC1.3 Transmisión del pedido (38-0)
 - SC1.4 Informe sobre el estado del pedido (39-0)
 - SC1.5 Tiempo del proceso de despacho (46-0)
- Memos (0)
- Redes (6)
 - Categoría proceso de despacho (166)
 - Informe sobre el estado del pedido (36)
 - Preparación del pedido (38)
 - Separación del pedido (26)
 - tiempo del proceso de despacho (30)
 - Transmisión del pedido (35)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (6)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (5)
- Transcripciones de multimedia (0)

No se ha comentado aún

| | | |
|-----|-------------------------|-----------------------------------|
| 122 | Código de la entrevista | Entrevistado1 (Entv.3) |
| 124 | Fecha | 01-05-2022 |
| 126 | Lugar de la entrevista | Zoom – Virtual – Grabadora de voz |

| Nro. | Preguntas de la entrevista | Respuesta |
|------|--|--|
| 132 | 1 ¿Cómo se realiza la atención personalizada y comente si el auxiliar de despacho tiene conocimiento de utilizar los equipos tecnológicos para los procesos de separación de pedido del cliente? ¿Por qué? | El auxiliar brinda atención personalizada a la separación de los pedidos a solicitud de las órdenes del cliente, pueden varias según las mercaderías, perecibles, maquinas, etc. En el cual se le genera una atención usando el pato y otros equipos tecnológicos que nos ayudan en la movilización de la mercancía. A veces algunos compañeros no saben usar los equipos tecnológicos como montacarga, pato y otras herramientas para movilizar o embalar la mercadería y uno mas antiguo nos enseña, pero como varían los tipos de productos y la operatividad en el trabajo no se aprende eficientemente, lo que recomiendo es que la agencia realice mas charlas o capacitaciones de los procesos de pedidos ya que las q hacen son pocas veces y eso no ayuda mucho a mi que paro en el proceso de despacho y veo toda clase de mercadería. |
| 135 | 2 ¿Considera que existe una adecuada coordinación entre el auxiliar de despacho, el jefe de operaciones y transporte en el proceso de la preparación de los pedidos? ¿De qué manera? ¿Por qué? | Es sumamente importante la coordinación entre el auxiliar de despacho, el jefe de operaciones y el personal de transporte para que esa forma la preparación del pedido se realice de manera correcta, así se sabrá que producto se prepara y se despachara, la comunicación es por llamada, WhatsApp e intranet. Hay casos de que por una mala coordinación o confusión de documentos o productos se separan otras mercaderías que no son del cliente, lo cual genera pérdida de tiempo y el retraso de los despachos. Recomendaría reforzar más el trabajo en equipo, la comunicación y que todo el personal este al tanto de las mercaderías que se están despachando para evitar quejas de los clientes. |
| 138 | 3 ¿El auxiliar de despacho tiene conocimiento de cómo usar los recursos, para realizar el proceso de empaquetar y embalar los | Tenemos regular conocimiento en usar algunos recursos necesarios como el zuncho, embalaje, madera, cintas, paletas, etc. Porque a veces se usa más el embalaje, cintas y los demás recursos o herramientas no mucho el cual uno se olvida en usar cuando la operatividad lo solicite por eso |

105%

Anexo 8: Pantallazos del IBM SPSS

encuestas por confirmar spss.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Visible: 20 de 20 variables

| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 | p20 | var | var |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | | |
| 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | | |
| 11 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 13 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | | |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | | |
| 15 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | | |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | | |
| 18 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | | |
| 19 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | | |
| 20 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | | |
| 21 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | | |
| 22 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | | |
| 23 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | | |
| 24 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | | |
| 25 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | | |
| 26 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | | |
| 27 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | | |
| 28 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | | |
| 29 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | | |
| 30 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | | |
| 31 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | | |
| 32 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | | |
| 33 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | | |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | | |
| 35 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | | |
| 36 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | | |
| 37 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: CN

Su periodo de uso temporal para IBM SPSS Statistics caducará en 4968 días.

```

RELIABILITY
/VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15 p16 p17 p18 p19 p20
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=MEANS VARIANCE.

```

[ConjuntoDatos] C:\Users\death\Desktop\TESIS ACTUALIZADO 1605\encuestas por confirmar spss.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | N | % |
|-----------------------|----|-------|
| Casos Válido | 50 | 100,0 |
| Excluido ^a | 0 | ,0 |
| Total | 50 | 100,0 |

^a La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,836 | ,811 | 20 |

Estadísticas de elemento

| | Media | Desv. Desviación | N |
|----|-------|------------------|----|
| p1 | 3,42 | 1,032 | 50 |
| p2 | 3,64 | ,776 | 50 |
| p3 | 3,24 | ,870 | 50 |
| p4 | 3,16 | ,584 | 50 |
| p5 | 3,50 | 1,074 | 50 |

Anexo 9: Ficha de validación de los expertos



Ficha de validez del cuestionario


| Nro. | Ítems | Suficiencia | | | | | Claridad | | | | | Coherencia | | | | | Relevancia | | | | | Observaciones
Si el ítem no cumple con los criterios
indicar las observaciones | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|-------------------------------------|--|---|---|--|--|---|---|--|---|---|---|---|---|---------------------------------|---|---|---|------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Importancia y congruencia del ítem. | | | | | Ítem adecuado en forma y fondo. | | | | | Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría | | | | | Importancia y solidez del ítem. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sub categoría 1: Separación del pedido | | 1 | 2 | 3 | 4 | Pje. | 1 | 2 | 3 | 4 | Pje. | 1 | 2 | 3 | 4 | Pje. | 1 | 2 | 3 | 4 | Pje. | Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos. | | | | | | | | | | | | | |
| Indicadores: Atención personalizada y equipos tecnológicos | | No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. | Es necesario incrementar los ítems. | Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría | La redacción del ítem no es clara/redundante. | El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual | Es necesaria la modificación del ítem. | El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado. | No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítem. | Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítem. | Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítem. | Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítem. | La eliminación del ítem no afecta al indicador, sub categoría y categoría | El ítem no mide de manera relevante el indicador, sub categoría y categoría | El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. | El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | ¿Se brinda algún tipo de atención personalizada al separar los pedidos? | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 2. | ¿El auxiliar de despacho hace uso de los equipos tecnológicos para la separación del pedido? | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3. | ¿Con que frecuencia se cumple los procesos para la separación de pedido? | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4. | ¿Considera usted, que los encargados de realizar el proceso de la separación del pedido, están correctamente capacitados? | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Sub categoría 2: Preparación del pedido | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos. | | | | | | | | | | | | | |
| Indicadores: Coordinación, empaque y embalaje | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | ¿El auxiliar de despacho cuenta con la información asignada para la preparación del pedido? | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. | ¿Considera que el área de despacho se encuentra ordenado y abastecido con las herramientas para el empaque y embalaje de los clientes? | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|---|--|
| 7. | ¿El auxiliar de despacho mantiene coordinación con el jefe de operaciones al efectuar la preparación del pedido? | | | | 4 | | | | 4 | | | | 4 | | | | 4 | | |
| 8. | ¿Tiene capacitaciones o charlas constantes acerca de los procesos de empaque y embalaje? | | | | 4 | | | | 4 | | | | 4 | | | | 4 | | |
| Sub categoría 3: Transmisión del pedido | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | Todos los items cumplen con los criterios respectivos. |
| Indicadores: Información, Equipos electrónicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

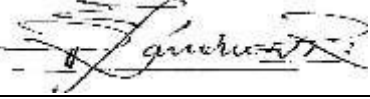
| | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------|---|
| Nombres y Apellidos | David Flores Zafrá | DNI N° | 41541647 |
| Condición en la universidad | Docente | Teléfono / Celular | 992040030 |
| Años de experiencia | 4 | Firma |  |
| Título profesional/ Grado académico | Doctor en Administración | Lugar y fecha | 28-04-2022 |
| Metodólogo/ temático | Metodólogo | | |

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.


Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

| | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|--------------------|---|
| Nombres y Apellidos | Leoncio Robinson Sánchez Roque | DNI N° | 43339740 |
| Condición en la universidad | Docente | Teléfono / Celular | 995607433 |
| Años de experiencia | 13 | Firma |  |
| Título profesional/ Grado académico | Doctor en Administración | Lugar y fecha | 28-04-2022 |
| Metodólogo/ temático | Temático | | |

DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

| | | | |
|-------------------------------------|---|--------------------|---|
| Nombres y Apellidos | José Antonio Bazán Tanchiva | DNI N° | 16720503 |
| Condición en la universidad | Docente TC | Teléfono / Celular | 93897-4928 |
| Años de experiencia | 7 | Firma |  |
| Título profesional/ Grado académico | Lic. en Adm. de NN.II./Mg. en Gestión de Organizaciones | Lugar y fecha | Lima, 28/04/2022 |
| Metodólogo/ temático | Temático | | |

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL JEFA DE ÁREA COMERCIAL, JEFE DE OPERACIONES Y AUXILIAR DE DESPACHO

| N°. | Formulación de los ítems / preguntas abiertas | Pertinencia: | | Relevancia: | | Construcción gramatical: | | Observaciones | Sugerencias |
|-----|---|--------------|----|-------------|----|--------------------------|----|---------------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| 1 | ¿Cómo se realiza la atención personalizada y comente si cuenta con equipos tecnológicos para su despacho en el proceso de separación de pedido del cliente? ¿Por qué? | X | | X | | X | | | |
| 2 | ¿Considera que existe una adecuada coordinación entre el auxiliar de despacho y el jefe de operaciones al momento de preparar el pedido? ¿De qué manera? ¿Por qué? | X | | X | | X | | | |
| 3 | ¿El auxiliar de despacho cuenta con los recursos necesarios para empaquetar y embalar los pedidos de los clientes de manera apropiada? ¿Cuáles son? | X | | X | | X | | | |
| 4 | ¿Considera usted que el uso de tecnología de información, facilita la transmisión constante de los pedidos? ¿Por qué? | X | | X | | X | | | |
| 5 | ¿Considera usted que existe una comunicación constante con el cliente acerca del estado de su mercadería en tránsito? ¿De qué manera, se brinda dicha comunicación? ¿Por qué? | X | | X | | X | | | |
| 6 | ¿De qué manera se realiza la división de prioridades en el servicio al cliente y como afecta al tiempo del proceso de despacho? ¿Que se debería mejorar y por qué? | X | | X | | X | | | |

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

| | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------|---|
| Nombres y Apellidos | David Flores Zafra | DNI N° | 41541647 |
| Condición en la universidad | Docente | Teléfono / Celular | 992040030 |
| Años de experiencia | 4 | Firma |  |
| Título profesional/ Grado académico | Doctor en Administración | Lugar y fecha | 28-04-2022 |
| Metodólogo/ temático | Metodólogo | | |

Anexo 10: Certificado de Validación de la propuesta



**Universidad
Norbert Wiener**

Anexo..... Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Propuesta del ciclo de Deming para optimizar el proceso de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022.

Nombre de la propuesta: Ciclo de Deming.

Yo,

..... Percy Junior Castro Mejia identificado con DNI
Nro. Especialista en.....

en..... **Lince** n..... Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

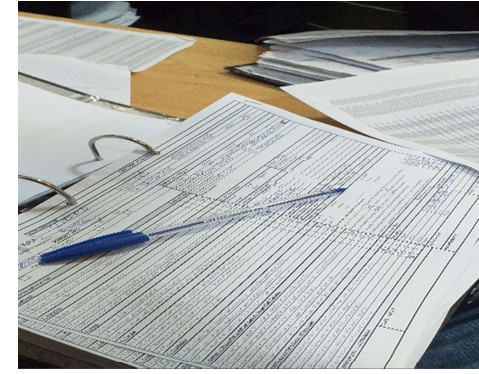
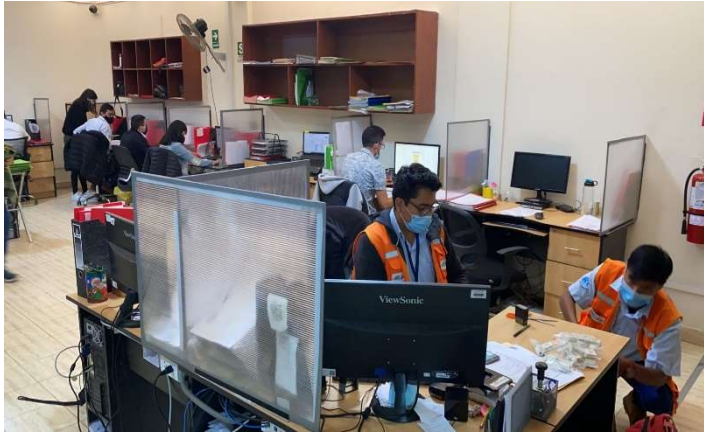
| N.º | INDICADORES DE EVALUACIÓN | Pertinencia | | Relevancia | | Construcción gramatical | | Observaciones | Sugerencias |
|-----|---|-------------|----|------------|----|-------------------------|----|---------------|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| 1 | La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería. | X | | X | | X | | | |
| 2 | La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio. | X | | X | | X | | | |
| 3 | La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo. | X | | X | | X | | | |
| 4 | Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva | X | | X | | X | | | |
| 5 | La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar. | X | | X | | X | | | |
| 6 | La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática | X | | X | | X | | | |
| 7 | La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos | X | | X | | X | | | |

| | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|--|---|--|---|--|--|--|
| 8 | Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades | X | | X | | X | | | |
| 9 | La propuesta es factible y tiene viabilidad | X | | X | | X | | | |
| 10 | Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito | X | | X | | X | | | |

Y después de la revisión opino que:

1. **La propuesta es factible.**
- ..

Es todo cuanto informo;



VILLAS OQUENDO S.A.
SERVICIOS LOGISTICOS

Registro de Recepciones de Mercancia en Almacenes

MENSAJE
Grabación Exitosa Recepción Nro. 006647 - 07/09/2021
Nro. Registro 2021- 217312
Declaración 118 - 2021 - 099296 Canal VERDE

13.00 - 21
11.134m

SENASA

| | |
|-----------------------------------|------------------------|
| 1. IDENTIFICACION DE LA MERCANCIA | 2. TIPO DE OPERACION |
| 3. TIPO DE OPERACION | 4. TIPO DE OPERACION |
| 5. TIPO DE OPERACION | 6. TIPO DE OPERACION |
| 7. TIPO DE OPERACION | 8. TIPO DE OPERACION |
| 9. TIPO DE OPERACION | 10. TIPO DE OPERACION |
| 11. TIPO DE OPERACION | 12. TIPO DE OPERACION |
| 13. TIPO DE OPERACION | 14. TIPO DE OPERACION |
| 15. TIPO DE OPERACION | 16. TIPO DE OPERACION |
| 17. TIPO DE OPERACION | 18. TIPO DE OPERACION |
| 19. TIPO DE OPERACION | 20. TIPO DE OPERACION |
| 21. TIPO DE OPERACION | 22. TIPO DE OPERACION |
| 23. TIPO DE OPERACION | 24. TIPO DE OPERACION |
| 25. TIPO DE OPERACION | 26. TIPO DE OPERACION |
| 27. TIPO DE OPERACION | 28. TIPO DE OPERACION |
| 29. TIPO DE OPERACION | 30. TIPO DE OPERACION |
| 31. TIPO DE OPERACION | 32. TIPO DE OPERACION |
| 33. TIPO DE OPERACION | 34. TIPO DE OPERACION |
| 35. TIPO DE OPERACION | 36. TIPO DE OPERACION |
| 37. TIPO DE OPERACION | 38. TIPO DE OPERACION |
| 39. TIPO DE OPERACION | 40. TIPO DE OPERACION |
| 41. TIPO DE OPERACION | 42. TIPO DE OPERACION |
| 43. TIPO DE OPERACION | 44. TIPO DE OPERACION |
| 45. TIPO DE OPERACION | 46. TIPO DE OPERACION |
| 47. TIPO DE OPERACION | 48. TIPO DE OPERACION |
| 49. TIPO DE OPERACION | 50. TIPO DE OPERACION |
| 51. TIPO DE OPERACION | 52. TIPO DE OPERACION |
| 53. TIPO DE OPERACION | 54. TIPO DE OPERACION |
| 55. TIPO DE OPERACION | 56. TIPO DE OPERACION |
| 57. TIPO DE OPERACION | 58. TIPO DE OPERACION |
| 59. TIPO DE OPERACION | 60. TIPO DE OPERACION |
| 61. TIPO DE OPERACION | 62. TIPO DE OPERACION |
| 63. TIPO DE OPERACION | 64. TIPO DE OPERACION |
| 65. TIPO DE OPERACION | 66. TIPO DE OPERACION |
| 67. TIPO DE OPERACION | 68. TIPO DE OPERACION |
| 69. TIPO DE OPERACION | 70. TIPO DE OPERACION |
| 71. TIPO DE OPERACION | 72. TIPO DE OPERACION |
| 73. TIPO DE OPERACION | 74. TIPO DE OPERACION |
| 75. TIPO DE OPERACION | 76. TIPO DE OPERACION |
| 77. TIPO DE OPERACION | 78. TIPO DE OPERACION |
| 79. TIPO DE OPERACION | 80. TIPO DE OPERACION |
| 81. TIPO DE OPERACION | 82. TIPO DE OPERACION |
| 83. TIPO DE OPERACION | 84. TIPO DE OPERACION |
| 85. TIPO DE OPERACION | 86. TIPO DE OPERACION |
| 87. TIPO DE OPERACION | 88. TIPO DE OPERACION |
| 89. TIPO DE OPERACION | 90. TIPO DE OPERACION |
| 91. TIPO DE OPERACION | 92. TIPO DE OPERACION |
| 93. TIPO DE OPERACION | 94. TIPO DE OPERACION |
| 95. TIPO DE OPERACION | 96. TIPO DE OPERACION |
| 97. TIPO DE OPERACION | 98. TIPO DE OPERACION |
| 99. TIPO DE OPERACION | 100. TIPO DE OPERACION |

ORIGINAL

MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESQUERIA
SECRETARIA DE GANADERIA Y PESQUERIA

CERTIFICADO VALIANTARIO DE SANIDAD ANIMAL DE SAUDE PUBLICA
CARNIA, LANA, PIEL Y PRODUCTOS DE LA PIEL, DE LA CARRERA DE LA PIEL Y DE LA CARRERA DE LA LANA

13 NOV 2020

Anexo 11: Ficha de validación de la tesis holística

| FICHA DE EVALUACION DE TESIS HOLÍSTICA | |
|--|---|
| Título de la Tesis | Propuesta del Ciclo de Deming para optimizar el proceso de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022 |
| Datos del Estudiante | Miguel Angel Segovia Palacios |
| Fecha de evaluación (dd/mm/aaaa): | 20/02/2023 |
| Nombre del asesor temático: | Percy Junior Castro Mejía |

| PUNTUACIÓN | |
|------------|--|
| 1 | La tesis NO cumple con los criterios establecidos. |
| 2 | La tesis requiere cambios mayores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos). |
| 3 | La tesis requiere cambios menores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos). |
| 4 | La tesis si cumple con los criterios para la sustentación. |

INVESTIGACIÓN HOLÍSTICA

| Crterios | Puntaje | Comentarios o Recomendaciones (obligatorios) |
|---|---------|--|
| 1. TÍTULO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> El título es conciso e informativo del objetivo principal del escrito (Max. 20 palabras) Cumple con identificar la categoría solución y problema. | 4 | |
| 2. RESUMEN | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación. Incorpora los objetivos del estudio, metodología, resultados y conclusiones. | 4 | |
| 3. INTRODUCCION | | |

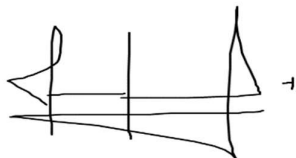
| Criterios | Puntaje | Comentarios o Recomendaciones (obligatorios) |
|---|----------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Entrega información sobre la problemática a nivel internacional y nacional. Describe el problema, objetivos de investigación, justificación y relevancia. | 4 | |
| 4. MARCO TEÓRICO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Conceptos coherentes y articulados con la metodología holística. Brinda conceptos de la categoría solución y problema (mínimo 4 hojas). Utiliza antecedentes internacionales y nacionales que guardan relación con el estudio. | 4 | |
| 5. METODOLOGIA | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Describe el enfoque metodológico, el tipo, diseño, sintagma y métodos. Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. Especifica la forma en la que las herramientas han sido validadas y los resultados comprobados. | 4 | |
| 6. RESULTADOS | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Entrega los resultados de manera organizada para la parte cuantitativa y cualitativa. La triangulación se alinea a los resultados cuantitativos, cualitativos y teorías. La propuesta está representada en 3 objetivos, claros y pertinentes para su realización. | 4 | |
| 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Las conclusiones atienden y guardan relación con los objetivos del estudio. Entrega recomendaciones, discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos. | 4 | |
| 8. COHERENCIA GENERAL | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Correspondencia entre título, problema abordado, los objetivos, marco teórico, metodología, propuestas y conclusiones. | 4 | |
| 9. APORTE | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Evidencia el aporte crítico del autor mediante sus propuestas de solución. | 4 | |
| 10. MANEJO DE CITAS | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Predominan fuentes actualizadas, de preferencia antigüedad 5 años. Existe un equilibrio entre la cantidad de citas y el aporte del autor Atiende las normas APA séptima edición. | 4 | |
| VALORACIÓN PROMEDIO (Sumatoria del puntaje/10) | 4 | |

| Criterios | Puntaje | Comentarios o Recomendaciones (obligatorios) |
|----------------------------------|---------|--|
| RECOMENDACIONES GENERALES | | |

DICTAMEN DE EVALUACIÓN TEMÁTICA

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento arbitrado.

| Recomendación | Marque con X |
|--|--------------|
| Sustentar sin modificaciones | X |
| Sustentar con modificaciones sugeridas | |
| No sustentar | |



Firma de Asesor Temático

Anexo 12: Pantallazo del Turnitin

Reporte de similitud

● **6% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

| | | |
|---|--|-----|
| 1 | repositorio.uwiener.edu.pe | 4% |
| | Internet | |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe | <1% |
| | Internet | |
| 3 | hdl.handle.net | <1% |
| | Internet | |
| 4 | Jimenez Acosta Karla Gloria. "Determinacion de la eficacia in vitro de c... | <1% |
| | Publication | |
| 5 | repositorio.upla.edu.pe | <1% |
| | Internet | |

Turnitin plan de tesis

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD

Plan de tesis

Propuesta del ciclo de Deming para optimizar el proceso de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

AUTOR
Segovia Palacios, Miguel Angel

ORCID
0000-0003-2046-6353

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD
Sociedad y Transformación Digital

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión, negocios y tecnociencia

El informe está listo para la descarga. [Descargar PDF](#) Página 1 de 104

Resumen de fuentes

16%
SIMILITUD GENERAL

Marcas de alerta

16%
Similitud general

Detalles del documento

| Rank | Source | Similarity |
|------|-------------------------------------|------------|
| 1 | repositorio.uwiener... INTERNET | 10% |
| 2 | repositorio.unsa.edu.pe INTERNET | 2% |
| 3 | repositorio.ucv.edu.pe INTERNET | <1% |
| 4 | repositorio.unjfsc.ed... INTERNET | <1% |
| 5 | repositorio.unesum... INTERNET | <1% |
| 6 | Grey, Joan S.. "Awak... PUBLICACIÓN | <1% |
| 7 | "Data Mining and Bi... CROSSREF | <1% |
| 8 | repositorio.upn.edu... INTERNET | <1% |

uwien on 2023-01-... <1%

You are screen sharing Stop Share

Anexo 13: Matrices de trabajo

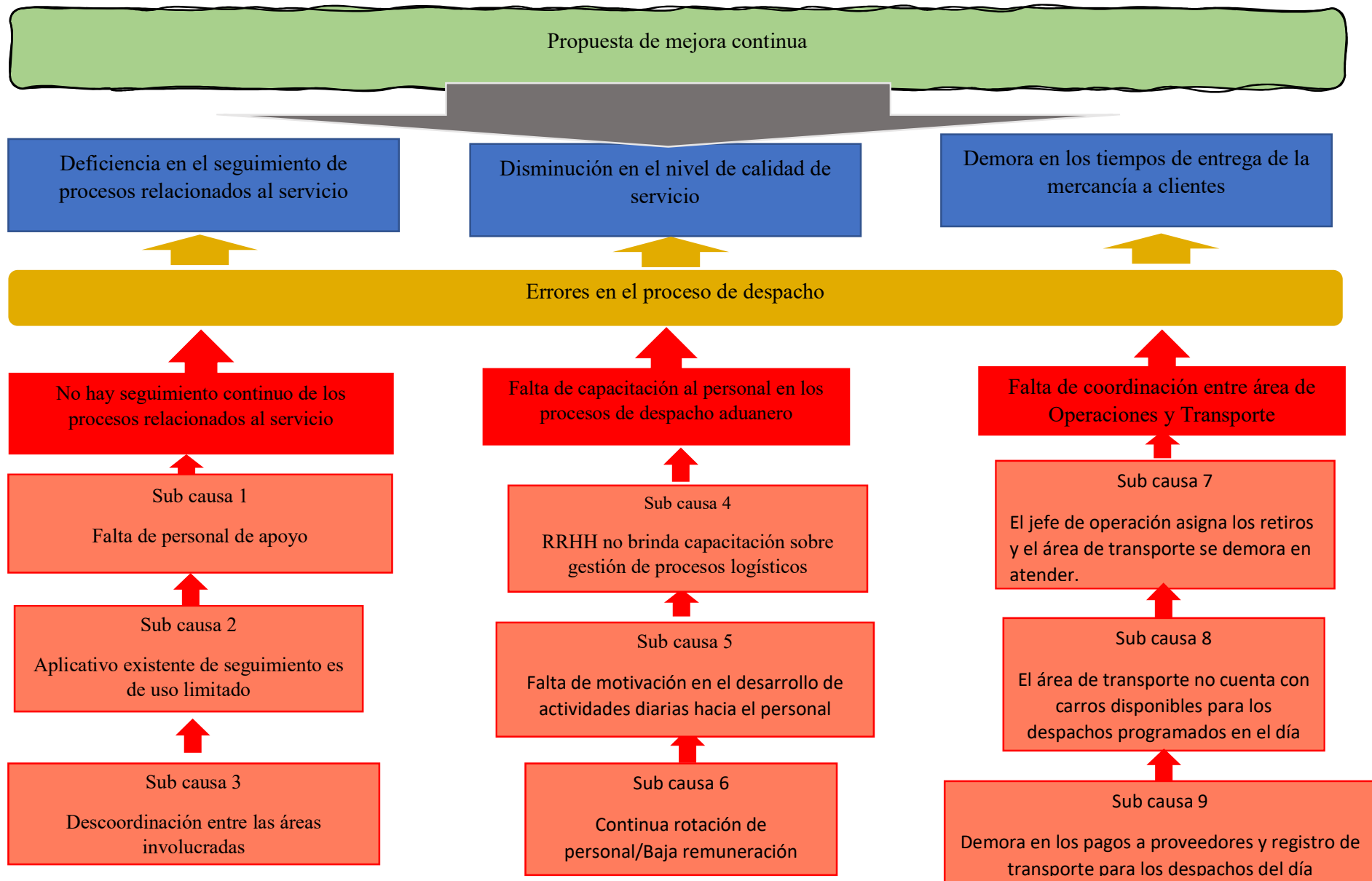
Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

| Problema de investigación a nivel internacional | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| Categoría Problema: proceso de despacho | | | | | |
| Informe mundial 1 | | Informe mundial 2 | | Informe mundial 3 | |
| Palabras claves del informe | Proceso de despacho | Palabras claves del informe | Proceso de despacho | Palabras claves del informe | Proceso de despacho |
| Título del informe | Diseño del proceso recepción y despacho de paquetes en Palco | Título del informe | Desarrollo de un plan de logística interna para la distribución y almacenamiento de mercancía en la bodega de Technology World Group S.A.S | Título del informe | Propuesta de mejora en los procesos logísticos, particularmente en el despacho de mercancías, de la compañía Boing Global S. de R.L. |
| <p>En un estudio mexicano, se evidencio la ausencia de un sistema informático y una deficiente planeación estratégica que generaba problemas en los procesos y actividades del proceso de despacho. Asimismo, implementando un procedimiento de diseño de procesos con un buen software, se obtuvo mejores resultados. Mediante los procesos estratégicos se reducen los errores y se mejoran los servicios.</p> | | <p>En una revista colombiana, se evidencio falencias en el proceso de despacho de mercancías el cual ocasionaba inconvenientes en las entregas de productos a los clientes. Asimismo, implementando un óptimo proyecto logístico en el consorcio, lo cual involucra optimizar la cualidad de la corporación y su aumento en el ámbito manufacturero y mercantil. El plan que se recomienda ocasionara un beneficio y una preparación conveniente con el objetivo de conceder a los dirigentes guiar y coger elecciones con más eficacia respecto a la acción de la organización y su planificación logística, orientando los procesos a una mejor ejecución de las bodegas, desempeño del reparto y depósito de los grupos, reduciendo golletes de botella y actividades que incrementen los precios, disipe los bienes sobre la agrupación. Por otro lado, la técnica iniciativa se fundamenta en la alianza sobre los diversos métodos ejecutados en el sector operacional y la correlación por medio de progresiones de la zona comerciable y burocrático, a fin de optimar la composición a cerca de los métodos, con respecto al recibo y comercio de demandas gestionados a través de abastecedores y negocios, reduciendo el grado proporcional de fallos realizados por el imperfecto desempeño y supervisión del almacén primordial de la compañía.</p> | | <p>En una revista panameña, nos señala una serie de problemas vinculada a la inobservancia en prometimiento de funciones consolidadas hacia el sector de expedir, produciendo en consecuencia penalización y precios extras. El expedir fuera de periodo, se debería en enorme dimensión a la escasa prosecución de la condición de entrega, una proporción en el que es organizada el informe de entregas, el conjunto de problemas hacia la recopilación y aplicación de información, ya que no hay indicativos aprovechables en periodo existente, desordena las diversas zonas, perjudicando de manera directa la afluencia de reportes. La resolución tendrá una perspectiva el cual asentirá aminorar sanciones; además, la compilación de información y la disquisición de los semejantes logrará optimizar el torrente de comunicación de la asociación.</p> | |
| Evidencia del registro en Ms word | (Rodríguez et al. 2018) | (Ruíz et al. 2021) | | (Rojas et al. 2021) | |

Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

| Problema de investigación a nivel nacional | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|
| Informe nacional 1 | | Informe nacional 2 | | Informe nacional 3 | |
| Palabras claves del informe | Despacho aduanero
Proceso de despacho | Palabras claves del informe | Procesos logísticos | Palabras claves del informe | Proceso de despacho aduanero |
| Título del informe | Sunat: 44 importadores redujeron tiempo de despacho a menos de 50 horas | Título del informe | Importancia de la administración de procesos de negocio para el área de transportes de los operadores logísticos | Título del informe | Sunat reduce tiempos y costos de ingreso de carga aérea con plataforma virtual |
| <p>En el diario Gestión, la Sunat evidencio un gran problema en los tiempos de despacho y el servicio de las agencias aduaneras hacia los importadores a nivel nacional. Asimismo, implemento un plan piloto logrando decrecer el retiro de las mercancías. Por consiguiente, se redujo el tiempo de 88 horas a 50 horas. De manera que, este nuevo proyecto ayudara a medir los indicadores, agilizando los procesos y servicios de la empresa.</p> | | <p>Según claudia Narváez en su informe de la importancia de la administración de procesos, menciona las falencias que se tiene al no aplicar un buen proceso de despacho, generando fallos en los transportes y procesos logísticos de las empresas que brindan servicios. Indica que se debe implementar el uso de la tecnología web y a la vez hacer un seguimiento de todos los procesos de negocio para un resultado correcto.</p> | | <p>En el periódico Gestión, la Sunat demostró un gran inconveniente en los ingresos de mercancías por vía aérea y los tiempos de despacho a nivel nacional. Asimismo, implemento una plataforma informática para apresurar el ingreso de mercancías, disminuyendo tiempos y precio en el ámbito del proceso del despacho aduanero que impulsa permanentemente, para acelerar y simplificar los procesos. Por consiguiente, la nueva plataforma quita la utilización de documentos físicos e incluye un proceso automático que disminuye la proporción de transmisiones requeridas por el operador, para seguir con el proceso de despacho, eliminando los tiempos de espera. De esta forma, se optimizará el intercambio de información en línea con los transportistas y agentes de carga. De manera que, estas mejoras cumplen con los estándares de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), para obtener información estandarizada de los Operadores de Negocio Exterior y facilitar el intercambio de información con otras administraciones aduaneras.</p> | |
| Evidencia del registro en Ms word | (Gestión, 2018) | (Narváez, 2018) | | (Gestión, 2019) | |

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

| Causa | Sub causa | ¿Porqué? | Problema general |
|---|---|---|--|
| | | | Proceso de despacho |
| Causa 1

Deficiencia en el seguimiento de procesos relacionados al servicio | Sub causa 1 | Porque faltan empleados y deben rotar | Por el hecho de la falta de personal de apoyo en los procesos de despacho y el uso inadecuado del aplicativo de seguimiento. Implica que, se generen descoordinaciones entre las áreas involucradas. Por lo tanto, el no contar con capacitaciones o retroalimentación sobre la gestión de los procesos logísticos, genera que el despacho sea lento y no se lleve a cabo en el tiempo establecido. Asimismo, la falta de motivación en el desarrollo de actividades diarias del personal y la baja remuneración con la continua rotación del personal, en consecuencia, surge una mala gestión en el proceso de despacho, afecta que la mercadería llegue de manera adecuada al cliente final y no se cumpla con las metas trazadas. Debido a que el área de operaciones asigna los retiros y el transporte se demora en atender, por no contar con furgones disponibles o no están registrados en los almacenes, genera que el tiempo de despacho sea aún más largo y no se lleve a cabo de manera eficaz los despachos del día (Segovia, 2022). |
| | Falta de personal de apoyo | Por cambios de horarios | |
| | Sub causa 2 | Por qué no hay un buen control en los despachos | |
| | Aplicativo existente de seguimiento es de uso limitado | Porque la red a veces cae y genera lentitud en los despachos | |
| | Sub causa 3 | No siguen a pie los procesos correspondientes | |
| | Descoordinación entre las áreas involucradas | El sistema falla en la validación de datos | |
| Causa 2

Disminución en el nivel de calidad de servicio | Sub causa 4 | El personal no está capacitado en los procesos de los diferentes almacenes | |
| | RRHH no brinda capacitación sobre gestión de procesos logísticos | No se cuenta con asistencias de que los despachos se están llevando con los procesos correspondientes | |
| | Sub causa 5 | Falta de comunicación con el personal involucrado | |
| | Falta de motivación en el desarrollo de actividades diarias hacia el personal | No se cuenta con cursos de reforzamiento de los procesos de despacho | |
| | Sub causa 6 | No valoran el trabajo que el despachador realiza | |
| | Continua rotación de personal/Baja remuneración | No respetan los horarios de salida del trabajador | |
| Causa 3

Demora en los tiempos de entrega de la mercancía a clientes | Sub causa 7 | Mala coordinación entre el área de operaciones y de transporte | |
| | El jefe de operación asigna los retiros y el área de transporte se demora en atender. | No hay un buen control de respuesta para los despachos | |
| | Sub causa 8 | No cuentan con carros para los despachos logísticos | |
| | El área de transporte no cuenta con carros disponibles para los despachos programados en el día | Contratar otros transportes es difícil debido a los robos o mal uso de información de las mercancías que se están despachando | |
| | Sub causa 9 | No hay una rápida respuesta de validación de pagos con los almacenes | |
| | Demora en los pagos a proveedores y registro de transporte para los despachos del día | Los registros manuales de transporte generan lentitud en la cola para despachos | |

Ficha de trabajo 1

Matriz de problemas, objetivos

| Problema general | Objetivo general |
|---|--|
| ¿Cómo la propuesta de mejora continua optimizara el proceso de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022?; | Proponer herramientas de mejora continua, para optimizar el proceso de despacho de una agencia de aduana, Callao 2022 |
| Problemas específicos | Objetivos específicos |
| ¿Cuál es el diagnóstico del proceso de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022?

¿Cuáles son los factores por optimizar del proceso de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022? | Precisar en qué circunstancia se encuentra el proceso de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022

¿Determinar los factores a optimizar del proceso de despacho en una agencia de aduana, Callao 2022? |

Matriz 5. Antecedentes Nacional

| Datos del antecedente nacional 1: | | | |
|---|---|-----------------------------|---|
| Título | Plan de mejora en los procesos de la gestión de almacén de una empresa del sector automotriz | Metodología | |
| Autor | Carhuarupay Alarcón, Juan Carlos | Enfoque | Mixto |
| Lugar: | Lima | Tipo | Proyectiva |
| Año | 2019 | | |
| Objetivo | Proponer un plan de mejoras en los procesos operativos del área de almacén de una empresa del sector automotriz, Lima - 2019 | Diseño | |
| Resultados | | Método | Deductivo e inductivo |
| | | Población | 48 colaboradores |
| | | Muestra | La muestra será por conveniencia, se asignará a tres encargados del almacén de la empresa del sector automotriz |
| | | Unidades informantes | |
| Conclusiones | Se propuso un plan de mejora en los procesos con la finalidad de eliminar las fallas y problemas en el almacén de la empresa del sector automotriz, después empleando el análisis de Pareto, se pudo establecer el nivel de rotación los productos y así realizar el rediseño de las áreas de acuerdo con la clasificación ABC, y finalmente se determinó 4 procesos operativos de la gestión del almacén empleando el DAP | Técnicas | Revisión documental, entrevista |
| | | Instrumentos | Registros documentales de la empresa, la guía de la entrevista. |
| | | Método de análisis de datos | |
| Redacción final al estilo artículo (5 líneas) | Carhuarupay (2019), en su investigación sobre la implementación de un programa de desarrollo para el avance en la coordinación de depósito de una corporación del grupo automotor. El estudio utilizó un enfoque mixto, con un método deductivo e inductivo. Además, aprovecho la técnica de entrevista para un total de 48 colaboradores, concluyó que, para poder suprimir los errores, atolladeros en el almacén se empleó la técnica de Pareto, por lo cual se consiguió determinar y realizar rediseños con respecto a las áreas de clasificación ABC. Por último, se estableció 4 cursos operacionales para el manejo del almacén aplicando el DAP. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso. | | |
| Referencia | (Carhuarupay, 2019) | | |

| Datos del antecedente nacional 2: | | | |
|---|---|-----------------------------|--|
| Título | Control de procesos para la gestión logística en una empresa de distribución, Surquillo, 2020 | Metodología | |
| Autor | Tirado Calle, Gustavo Santos | Enfoque | Mixto |
| Lugar: | Lima | Tipo | Proyectiva |
| Año | 2020 | | |
| Objetivo | proponer la mejora de la gestión logística en una empresa de distribución | Diseño | |
| Resultados | | Método | Deductivo e inductivo |
| | | Población | 40 personas |
| | | Muestra | Esta muestra está conformada por personal administrativo, personal de operaciones, repartidos, personal logística y seguridad. |
| | | Unidades informantes | |
| Conclusiones | El estudio fue elaborado con la finalidad de poder aportar una mejora en la gestión logística de la empresa, de esta manera mejorar y ayudar a que las áreas que la componen puedan desarrollar sus actividades con estándares de calidad y mejora continua en cada una de las actividades que desarrollan. Se implementó capacitaciones periódicas para que todo el personal se retroalimenta de información y de esta manera mejorar su desempeño. Asimismo, se actualizó y se mejoró el manual de operaciones y el control de procesos logísticos. | Técnicas | Encuestas, cuestionarios y entrevistas. |
| | | Instrumentos | La guía de entrevista |
| | | Método de análisis de datos | |
| Redacción final al estilo artículo (5 líneas) | Tirado (2020), efectuó el estudio sobre la inspección de protocolos hacia el procedimiento logístico de una empresa de suministro, el objetivo fue mejorar los procesos logísticos de las áreas que lo componen aplicando estándares de calidad y la mejora continua, dicha investigación se ejecutó gracias al enfoque mixto, administrando el modo deductivo e inductivo, a través de una comunidad de 40 personas, el cual conformó del personal administrativo, operaciones, logística y seguridad. Por último, se determina en formular un proyecto para mejorar las funciones que ejerce cada empleador, la retroalimentación con el manual de operaciones, Asimismo, implementar un mejor software y tener estandarizado todos los procesos logísticos de la empresa. Se utilizarán los instrumentos y el marco teórico para fortalecer el estudio en proceso. | | |
| Referencia | (Tirado, 2020) | | |

Datos del antecedente nacional 3:

| Datos del antecedente nacional 3: | | | |
|---|---|-----------------------------|---|
| Título | Mejoramiento de los procesos para reducir los errores de despacho del servicio In-House en una empresa de cerámica, Lurín, 2020 | Metodología | |
| Autor | Abanto Lucero, José Jhonatan | Enfoque | Mixto |
| Lugar: | Lima | Tipo | Proyectiva |
| Año | 2020 | | |
| Objetivo | Proponer mejoras en los procesos para reducir los errores de despacho del servicio en una empresa de Cerámica | Diseño | |
| Resultados | | Método | Deductivo e inductivo |
| | | Población | 20 colaboradores |
| | | Muestra | Esta muestra está conformada por el jefe de operaciones, almaceneros, operadores y finalmente los transportistas. |
| | | Unidades informantes | |
| Conclusiones | Se propuso el mejoramiento de los procesos, tanto en los procesos que se realizan a través del software, en los que se realizan en el almacén y principalmente en el proceso a la hora de realizar los despachos. Esta propuesta se consolida en tres objetivos basados en una serie de estrategias, tácticas, acciones, responsables y un cronograma de acción. Aplicando la propuesta dado que su efectividad generará mayor rentabilidad y funcionalidad en las acciones como operadores logísticos, evitando devoluciones y/o roturas y desarrollar mejor el software actual (SCE), para que este brinde la información necesaria. | Técnicas | Encuesta y entrevistas |
| | | Instrumentos | Cuestionario y Guía de entrevista |
| | | Método de análisis de datos | |
| Redacción final al estilo artículo (5 líneas) | Abanto (2020), en su estudio sobre el protocolo para decrecer los fallos de ventas del servicio In-House de la compañía, el propósito de esta investigación es optimizar de manera eficaz los despachos realizados del día, reduciendo así los errores y generando mayor rentabilidad, la investigación se obtuvo por medio de un ángulo mixto y se atribuyó a la metodología deductiva e inductiva, por medio de una localidad de 20 colaboradores, generando encuestas al personal que conformaba por el jefe de negociaciones, obreros, almaceneros, ,transportistas, para finalizar, se obtuvo varios resultados que revelaron un mal manejo del software logístico ERP, el cual generaba errores en los procedimientos de despachos y búsqueda de mercancías, se efectuó la optimización de los procesos del programa y se empleó la propuesta de 4 objetivos basados en las tácticas, acciones , estrategias y cronograma de acción, para así evitar errores y brindar un servicio de calidad. Se emplea el marco teórico y los instrumentos para reforzar el estudio en curso. | | |
| Referencia | (Abanto, 2020) | | |

| Datos del antecedente nacional 4: | | | |
|--|---|-----------------------------|-----------------------------------|
| Título | Plan de mejora de los procesos logísticos del área de gestión de operaciones para la empresa JMI Fundación SRL sede Lima 2018 | Metodología | |
| Autor | Valdivia Valencia, Wendy | Enfoque | Mixto |
| Lugar: | Lima | Tipo | Proyectiva |
| Año | 2018 | | |
| Objetivo | plan de mejora en los procesos logísticos del área de gestión de operaciones de la organización | Diseño | No experimental |
| Resultados | | Método | Holístico |
| | | Población | 42 trabajadores |
| | | Muestra | 35 trabajadores |
| | | Unidades informantes | |
| Conclusiones | <p>El plan de mejora en los procesos logísticos del área de gestión de operaciones para la empresa jmi fundición srl proporcionarán soluciones administrativas totalmente necesarias para la organización.</p> <p>Los talleres de liderazgo, comunicación efectiva y habilidades blandas sensibilizan al personal administrativo y operativo de JMI Fundación SRL en temas de valores, ética, respeto y trato humano; fortaleciendo y motivando la identificación del personal con los objetivos de la empresa.</p> <p>El manual de seguridad y almacenamiento de materiales, presentarán normas de seguridad y almacenaje, en cuanto al manejo de materiales e inventarios, pues JML Fundación SRL trabaja con materiales peligrosos y de muy alto riesgo de salud</p> | Técnicas | Entrevista y encuesta |
| | | Instrumentos | Cuestionario y Guía de entrevista |
| | | Método de análisis de datos | Intencional por conveniencia |
| Redacción final al estilo artículo
(5 líneas) | <p>Valdivia (2018), realizo la búsqueda sobre el planeamiento de desarrollo en los avances logísticos de la zona de gerencia y procedimientos para la asociación JMI, tuvo como objetivo proporcionar soluciones administrativas necesarias para los procesos y operaciones logísticas, la investigación fue realizada con la ayuda de un encuadre mixto, empleando la forma holística, gracias a un poblado de 42 trabajadores, con una evidencia de 35 ayudantes, empleo cuestionarios, entrevistas a los empleados dando como resultado cuellos de botella que dificultan los procesos de la compañía. Por ello, se deduce que debe centrarse en el desarrollo constante de los procesos logísticos, con intención de que los trabajadores observen el avance en ellos y se sientan identificados con la empresa, a fin de conseguir como resolución una mayor eficiencia por parte de su esfuerzo y progreso en el rendimiento laboral. Asimismo, se utilizará el marco teórico y los demás instrumentos para enriquecer el estudio en curso.</p> | | |
| Referencia | (Valdivia, 2018) | | |

Datos del antecedente nacional 5:

| | | | |
|--|--|-----------------------------|----------------------------|
| Datos del antecedente nacional 5: | | | |
| Título | Mejora de la productividad en el proceso de despacho aduanero en la Intendencia de Aduana Aérea y Postal basado en el modelo de satisfacción de necesidades del personal | Metodología | |
| Autor | Álvarez Linares, Alexander Robert
Velarde Gutiérrez, Rosa Leonor | Enfoque | Mixto |
| Lugar: | Lima | Tipo | Exploratorio - Descriptivo |
| Año | 2018 | | |
| Objetivo | El presente trabajo tuvo como objetivo proponer un plan de acción que permita crear las condiciones necesarias para que el personal, que compone la Gerencia de Regímenes Aduaneros de la Intendencia de la Aduana Aérea y Postal, tenga una motivación que permita mejorar la productividad en el despacho aduanero, reduciendo tiempos y costos en el ingreso de mercancías e impulsando los cambios estructurales que el sistema aduanero y el país necesitan. | Diseño | No experimental |
| Resultados | | Método | Inductivo |
| | | Población | 132 trabajadores |
| | | Muestra | 73 trabajadores |
| | | Unidades informantes | |
| Conclusiones | Mejorando los aspectos motivacionales a través de la adecuada formación de los líderes se contribuye a la mayor productividad y, por ende, la reducción de los tiempos en el despacho aduanero. Un personal satisfecho, en la dimensión trascendente, mejora su productividad y, por tanto, estará en condiciones de alcanzar las reducciones de tiempo de despacho deseadas contribuyendo a mejorar la competitividad del país. | Técnicas | Encuestas |
| | | Instrumentos | Encuesta |
| | | Método de análisis de datos | |
| Redacción final al estilo artículo

(5 líneas) | <p>Álvarez y Velarde (2018), realizó la indagación llamada Desarrollo del rendimiento en el protocolo de despacho aduanero en la autoridad de Aduana Aérea y Postal, planteo un programa de actividades que condescenderá producir las capacidades precisas hacia el equipo, el cual integra la dirección de normativas aduanera de la institución, posea una empuje que cederá optimizar la eficiencia en el expedir aduanero, menguando la duración y costes en la entrada de productos y propulsando la renovación fundamental que la red aduanera y el país precisan, la investigación se hizo a través de un punto de vista mixto, empleando la técnica de exploración descriptiva, con un diseño no experimental, con un método inductivo, el cual se aplicó en una comunidad de 132 trabajadores y una muestra de 73 colaboradores, se usó encuestas, se tuvo como resultados que perfeccionando las características de motivación e inclinación a la idónea conformación de los dirigentes se coopera hacia la mayor utilidad y, por lo tanto, el decrecimiento de las duraciones en el despacho aduanero. De manera que, los empleados quedaran complacidos y mejoraran sus rendimientos, por ello, se ejecutara en disposición de conseguir el acortamiento de tiempos de despachos aceptados, asistiendo para optimar el potencial de la nación. Se practicarán los instrumentos y el marco teórico para robustecer la investigación en curso</p> | | |
| Referencia | (Álvarez y Velarde, 2018) | | |

| Datos del antecedente nacional 6: | | | |
|--|---|-----------------------------|-----------------------------|
| Título | Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para la mejora de procesos en una empresa industrial metalmecánica, Lima-2018 | Metodología | |
| Autor | Montesinos Celio, Carlos Filadelfo | Enfoque | Holístico |
| Lugar: | Lima | Tipo | Proyectiva |
| Año | 2018 | | |
| Objetivo | Tuvo como objetivo principal la mejora de la gestión de procesos y de este se vinculaban aspectos como retraso de entrega de productos al cliente, así como los rechazos de los productos y reclamos de los clientes, es lograr una referencia importante en la implementación de un sistema de gestión de la calidad en diferentes tipos de organizaciones ya que la metodología utilizada responde necesidades que tienen las empresas en mejorar sus procesos para el incremento de productividad y por ende la competitividad en el mercado. | Diseño | No experimental |
| Resultados | | Método | Deductivo |
| | | Población | 96 trabajadores |
| | | Muestra | 30 trabajadores |
| | | Unidades informantes | Gerente, jefe y coordinador |
| Conclusiones | En la conclusión se estableció que el método PHVA brinda un orden y secuencia del estado de la propuesta de implementación ya que determina requisitos que se cumplen según la capacidad de la organización, para esto se aplicó el modelado de procesos y su caracterización, así como otras herramientas mencionadas en el plan de actividades e indicadores o entregables. | Técnicas | Encuestas y entrevistas |
| | | Instrumentos | Cuestionario |
| | | Método de análisis de datos | |
| Redacción final al estilo artículo
(5 líneas) | Montesinos (2018) ejecuto la pesquisa denominada iniciativa de un método de gestión de calidad con el fin de optimizar los avances en la organización metalmecánica. Dispuso como fin esencial la optimización de la administración de protocolos y de este se enlazaban puntos como demora de entrega de mercancías al comprador, así como las negativas de los artículos y quejas de los consumidores. El análisis efectuó una perspectiva holística, de modelo proyectiva, a través de un diseño no experimental, con un procedimiento deductivo. Conjuntamente, uso el método de entrevistas para el gerente, jefe y coordinador, encuestas hacia un total de 30 empleados. Concluyo en que se instituyó el procedimiento PHVA que ofrece una regla y sucesión de la condición de la iniciativa de utilización debido a que establece las exigencias que se concretan conforme a la función de la gerencia, para lo cual se empleó la norma de proceso y sus propiedades tal como en otras técnicas antedicho en el proyecto de ocupaciones e indicativos. Del presente análisis, se usará el marco teórico para robustecer el análisis en curso. | | |
| Referencia | (Montesinos, 2018) | | |

Datos del antecedente nacional 7:

| Datos del antecedente nacional 7: | | | |
|--|---|-----------------------------|--|
| Título | Gestión de procesos en el almacén de una empresa constructora en Lima -2018 | Metodología | |
| Autor | Ocupa Susy | Enfoque | Mixto |
| Lugar: | Lima | Tipo | Proyectiva |
| Año | 2018 | | |
| Objetivo | tuvo como objetivo proponer un plan de mejora de procesos en el almacén de una empresa constructora | Diseño | |
| Resultados | | Método | Inductivo y Deductivo |
| | | Población | |
| | | Muestra | 3 trabajadores |
| | | Unidades informantes | Jefe de logística, jefe de almacén y jefe de oficina técnica |
| Conclusiones | Se obtuvo como conclusión que es importante la implementación de la propuesta porque el aporte permitirá controlar y mejorar los procesos en la gestión del almacén de las empresas constructoras, la implementación del modelo de la cantidad económica de pedido, va permitir la disminución de los excesos de inventario al finalizar un proyecto, el procedimiento de liquidación de equipos servirá para la obtención de un valor de recupero que ingresará a favor del proyecto que los adquirió y por último la contratación de un supervisor de almacenes ayudará con la implementación de la propuesta y la verificación de la gestión de los almacenes. | Técnicas | Encuestas y entrevistas |
| | | Instrumentos | Registro documental y cuestionarios |
| | | Método de análisis de datos | |
| Redacción final al estilo artículo

(5 líneas) | Ocupa (2018) uso la indagación llamada administración de proceso en el depósito de una compañía constructora. Estableció como objetivo importante plantear una estrategia de optimización de procesos en el almacén de una organización constructora. El estudio realizo una posición mixta, de norma proyectiva, con un modo deductivo e inductivo. Conjuntamente, uso el procedimiento de entrevistas para el líder de logística, líder de depósito y líder de oficina técnica, encuestas hacia un total de 3 obreros. Determino en que se establezca la utilización de la iniciativa de manera que el aporte dejará mantener el control y afinara los procesos de la administración del depósito, reduciendo los excesos de inventario, produciendo costo de restauración de recursos y con la nueva implementación habrá un óptimo control y supervisión en la administración y procesos de los almacenes. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico para fortalecer la exploración en curso. | | |
| Referencia | (Ocupa, 2018) | | |

Datos del antecedente nacional 8:

| | | | |
|--|--|-----------------------------|--|
| Datos del antecedente nacional 8: | | | |
| Título | Implementación de herramientas de calidad para la mejora de la gestión de procesos en una empresa metalmeccánica, Lima 2018 | Metodología | |
| Autor | Galarza, Cristina | Enfoque | Holístico |
| Lugar: | Lima | Tipo | Proyectiva |
| Año | 2018 | | |
| Objetivo | Tuvo por objetivo proponer la implementación de herramientas de calidad para la mejora de gestión de procesos en la organización, a través del uso de la metodología PHVA y las fases que plantea | Diseño | |
| Resultados | | Método | Inductivo - Deductivo |
| | | Población | |
| | | Muestra | 47 trabajadores |
| | | Unidades informantes | Gerente general, jefe de planta y Supervisor de planta |
| Conclusiones | Se realizó un diagnóstico de la situación en general de la empresa en cuestión de procesos, donde se identificaron a las distintas áreas que están implicadas en el desarrollo del servicio de reparación, que son el área de producción y el área de logística, allí se detectaron varios problemas, pero principalmente las falencias en cuanto a evaluación de desempeño del control de calidad, el abastecimiento de insumos y la falta de un plan de mantenimiento preventivo son los que afectan en mayor medida a la entrega a tiempo del producto. se estableció que el método PHVA brinda un orden y secuencia del estado de la propuesta de implementación ya que determina requisitos que se cumplen según la capacidad de la organización, para esto se aplicó el modelado de procesos y su caracterización, así como otras herramientas mencionadas en el plan de actividades e indicadores o entregables. | Técnicas | Encuestas y entrevistas |
| | | Instrumentos | Cuestionario |
| | | Método de análisis de datos | |
| Redacción final al estilo artículo
(5 líneas) | Galarza (2018) aplico el estudio llamada utilización de instrumentos de calidad para la optimización de la dirección de procesos con el objeto de usar técnicas de calidad para la optimización de la administración de procesos en la organización metalmeccánica. El estudio ejecuto una visión holística, de modelo proyectiva, con un método deductivo e inductivo. juntamente, uso el procedimiento de entrevistas para el gerente, líder de planta y supervisor de planta, encuestas hacia un total de 47 asalariados. Se resuelve en que se hizo un diagnóstico del caso general de la organización en tan solo procesos, donde se hallaron diversas superficies que estaban abarcando fallos, como la zona de producción y logística el cual perjudicaban en gran medida la entrega a tiempo de las mercancías. Se dictamino que el procedimiento PHVA ofrece un orden y sucesión del estado de la iniciativa debido a que establece exigencias que se ejecutan según la función de la compañía y de esta forma se evita los cuellos de botella., se utilizará el marco teórico para fortalecer la investigación en curso. | | |
| Referencia | (Galarza, 2018) | | |

Datos del antecedente nacional 9:

| Datos del antecedente nacional 9: | | | |
|--|---|-----------------------------|--|
| Título | Gestión de procesos para mejorar la gestión de almacén en una empresa comercializadora de productos farmacéuticos e instrumental médico, Lima - 2019 | Metodología | |
| Autor | Rivas, Kiara | Enfoque | Holístico |
| Lugar: | Lima | Tipo | Proyectiva |
| Año | 2019 | | |
| Objetivo | tuvo como objetivo proponer estrategias para mejorar la gestión de almacén de dicha empresa | Diseño | |
| Resultados | Los resultados obtenidos permitieron identificar que en los procesos de recepción y almacenamiento existen inconvenientes que pueden ser tratados raudamente y de cierta manera, influyen mínimamente en las deficiencias que presenta la gestión de almacén de la empresa comercializadora; sin embargo, existen problemas de mayor influencia que si impiden llevar una correcta gestión causando la insatisfacción de los clientes. | Método | Inductivo - Deductivo |
| | | Población | 30 trabajadores |
| | | Muestra | 30 trabajadores |
| | | Unidades informantes | Jefe de recepción de mercaderías, jefe de almacenes, jefe de preparación y despacho de pedidos |
| Conclusiones | En la presente investigación se propusieron estrategias en base a la solución propuesta que es la gestión de procesos para mejorar la gestión de almacén de la empresa comercializadora; se identificaron los problemas, se aplicaron los instrumentos y en base al análisis de los resultados se desarrollaron diferentes actividades como la implementación de un plan de capacitación el cual contara con 3 programas que se llevarán a cabo en semanas consecutivas; la nueva distribución propuesta para las áreas de preparación y despacho de pedidos; y finalmente la implementación de un plan de actividades para un control más óptimo de estas. Todas las mejoras propuestas se desarrollaron con un fundamento teórico, antecedentes de investigaciones similares y con apoyo de herramientas que mejorarán la calidad del servicio de la empresa comercializadora. | Técnicas | Encuestas y entrevistas |
| | | Instrumentos | Cuestionario |
| | | Método de análisis de datos | |
| Redacción final al estilo artículo
(5 líneas) | Rivas (2019) ejecuto la pesquisa llamada administración de procesos para mejorar la gestión de inventarios en una compañía comercializadora, con el objetivo de plantear tácticas para optimizar la administración de esa compañía. Dispuso como consecuencia permitir y detectar los protocolos de recepción y almacenamiento el cual revelo problemas que tienen la posibilidad de ser abordados raudamente y que inciden en las deficiencias que muestra la gestión del depósito. El estudio se realizó desde una perspectiva holística, un modelo proyectivo, con un método deductivo e inductivo. Simultáneamente, uso el procedimiento de entrevistas para el líder de operaciones, jefe de almacenes y líder de preparación y despacho de demandas, se ejecutó encuestas hacia un total de 30 trabajadores. Concluyo en que se implanto tácticas con base a la solución iniciativa que es la administración de procesos de mercancías, aplicando una estrategia de capacitación el cual cuenta con 3 temarios que se llevaran a cabo en semanas consecuentes a fin de resolver dichas deficiencias con la utilización de un manual de ocupaciones para una supervisión y control óptimo de estas que optimizara la calidad del servicio en la organización comercializadora. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico para fortalecer la exploración en curso | | |
| Referencia | (Rivas, 2019) | | |

Matriz 6. Antecedentes Internacionales

| Datos del antecedente internacional 1: | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------------------|
| Título | Otimização dos processos logísticos de recepção e distribuição da empresa comercial Barbosa | Metodología | |
| Autor | Nathália Ferreira Silva Cruz | Enfoque | Cuantitativa |
| Lugar: | Brasil | Tipo | |
| Año | 2021 | | |
| Objetivo | Este artículo tiene como objetivo evaluar la importancia de optimizar los procesos logísticos, centrándose en la estructuración del layout en los sistemas de recepción y despacho de mercancías en los centros de distribución, con el fin de analizar el flujo de movimiento, así como el tiempo y los costos vinculados al proceso. Se realizó un estudio de caso en la empresa Comercial Barbosa, en la sucursal distribuidora de frutas y verduras en la ciudad de Anápolis-GO. Los datos fueron recolectados a partir de una investigación descriptiva y explicativa. Los resultados revelaron que la optimización de procesos centrada en el diseño del almacén conduce a una mayor producción y reducción de costos. | Diseño | No experimental |
| Resultados | | Método | Descriptiva -Explicativa |
| | | Población | |
| | | Muestra | |
| | | Unidades informantes | |
| Conclusiones | El propósito de este estudio de reasignación de bienes se centra en mejorar efectivamente los procesos de recepción, movimiento interno, almacenamiento y envío de mercancía. Proporcionar eficiencia operativa y aumentar la producción, así como la reducción de costos y refuerzos. Además de permitir el movimiento y almacenamiento en un diseño estratégico es importante resaltar las oportunidades de este estudio en cuanto a la disposición de almacenes, ya que un diseño deficiente varía de costos operativos hasta la calidad del servicio ofrecido al cliente final | Técnicas | Encuesta |
| | | Instrumentos | Encuesta |
| | | Método de análisis de datos | Estadística |
| Redacción final al estilo artículo

(5 líneas) | Silva (2021) en su indagación respecto al mejoramiento acerca de los protocolos logísticos de entrada y despacho de la corporación mercantil Barbosa, determino entender la relevancia de mejorar los procedimientos logísticos, enfocado en la planificación del layout en los métodos de ingreso y expedite de mercaderías en el núcleo de la entrega, con la finalidad de razonar la afluencia de actividades, así como la duración y los costes relacionados al procedimiento. De manera que, la información reunida a separar de una pesquisa descriptiva y explicativa, con un diseño no experimental, se empleó el modo descriptivo explicativo, se empleó encuestas y la estadística. Los resultados se focalizaron en ajustar objetivamente los protocolos de admisión, acción interna, aprovisionamiento y despacho de productos. Se concluye en generar competencia operacional y extender la manufactura, al igual que el decrecimiento de precios. Adicionalmente de conceder el desplazamiento y almacenaje en un proyecto determinante es esencial acentuar las posibilidades de la investigación, así como la disposición de depósitos, manifestando que la mejora de procesos concentrada en la estructura del negocio encamina a una mejor elaboración y deducción de costes. | | |
| Referencia | (Silva, 2021) | | |

Datos del antecedente internacional 2:

| Datos del antecedente internacional 2: | | | |
|--|--|-----------------------------|--------------------------------------|
| Título | Proposta de melhoria no processo de expedição de produto acabado em uma agroindústria do Oeste de Santa Catarina | Metodología | |
| Autor | Adriano Maleski, Marcelo Vargas, Alerson de Quadros, Kellen Lazzaretti | Enfoque | Cualitativo |
| Lugar: | Chapeco | Tipo | |
| Año | 2021 | | |
| Objetivo | Toda toma de decisiones y cambio de proceso tiene riesgos y esto es inherente a toda organización, ya que el comportamiento de las numerosas variables presentes en el día a día de los negocios es incierto. Como resultado, la gestión se ve directamente afectada, ya que las incertidumbres impactan en la calidad de las decisiones. Con respecto a los cambios de proceso en las industrias, estas incertidumbres suelen ser tratadas de manera más amplia, brindando la oportunidad de un análisis detallado antes de tomar una decisión, para que pueda ser más asertiva. | Diseño | |
| Resultados | Después de ver los pasos del proceso de envío y analizar el proceso, continúa, y también hay elementos externos, como estímulos gubernamentales, apertura La naturaleza de este estudio se caracteriza como cualitativa. La investigación también fue descriptiva y el método se caracteriza por ser un estudio de caso. Se observaron dos falencias: la primera estaba en el enrutamiento de las cargas, donde muchas veces las cargas se distribuyen con poca optimización de espacios en el camión y una inadecuada separación del mix de productos. Las posibles causas de estas dos deficiencias son la falta de capacitación de la mano de obra y la falta de una correcta descripción del proceso. | Método | Analítico-Descriptiva |
| | | Población | |
| | | Muestra | |
| | | Unidades informantes | |
| Conclusiones | Para solucionar las anomalías presentadas en el sector de despacho del Centro de Distribución, será necesario alinear los procesos de distribución de artículos por carga, los cuales se darán a través del traspaso de pedidos de cargas de mayor volumen a otras cargas de menor volumen. El colaborador analista de carga, también conocido como enrutador, podrá realizar este rol antes de incluir las órdenes en las cargas. Destacando que cada pedido es un cliente y que cada carga puede tener hasta 80 pedidos, es decir 80 clientes, además cada carga puede tener de 100 a 120 artículos. El enrutamiento hoy en día toma en promedio 30 minutos realizar el enrutamiento por carga, con la inclusión de este alineamiento el tiempo para realizar esta tarea se incrementará en un promedio de 10 minutos por carga, sin embargo, en el proceso de recolección, verificación y entrega este cambio tendrá un impacto visible.

El presente estudio expresa un aporte al sector expedicionario, presentó alternativas y cambios de proceso, sin embargo, estas mejoras pueden ser aplicadas en otras unidades de la empresa estudiada. Por lo tanto, se sugiere que los nuevos estudios que se realizan considerando otros marcos, como otras actividades que se pueden analizar y aumentar su productividad, incluso proceso e identificando el impacto de cualquier decisión con respecto a la partir de la implementación de estas mejoras se estima que los errores de otros sectores disminuirán y generarán un impacto positivo a la empresa. | Técnicas | Observación |
| | | Instrumentos | Entrevista |
| | | Método de análisis de datos | Triangulación – Diagrama de Ishikawa |
| Redacción final al estilo artículo

(5 líneas) | Maleski et al. (2021) en su indagación respecto al proyecto de mejoría en el procesamiento de envíos de manufactura terminada de una fábrica, se preparó a entender de manera que toda toma de decisiones y variación de procedimientos dispone amenazas, lo cual es peculiar e integra en la asociación, debido que la conducta sobre las cuantiosas variables presentes en las jornadas de labor en el comercio es inestable. Se aplicó en una perspectiva cualitativa, por medio de un modo analítico descriptivo. Asimismo, ejerció técnicas de entrevista, reconocimiento, triangulación y el esquema de Ishikawa. Se escrutaron dos falencias, la primigenia estaba en el enrutamiento de los cargamentos, en el que numerosas veces las cargas, se despachan con escasa mejoría de zona en el camión y una desacertada división de mercaderías. Las posibles causas de estas dos deficiencias son la falta de capacitación de la mano de obra y la falta de una correcta descripción del proceso. A fin de resolver las irregularidades manifestadas en el departamento de despacho de la sede de entrega, será elemental enlazar los progresos de suministro de productos para bulto. Se concluye que la investigación manifestó una aportación a la zona de entrega, proporcionando opciones y modificaciones en los procesos. Por lo tanto, desde la ejecución de estas correcciones se considera que los fallos de diferentes ámbitos decrecerán y suscitara una repercusión beneficiosa a la compañía. | | |
| Referencia | (Maleski et al. 2021) | | |

| Datos del antecedente internacional 3: | | | |
|--|---|-----------------------------|--|
| Título | Propuesta de mejora a los procesos de despacho de productos y su efecto en atención al cliente de Delicias D.F. | Metodología | |
| Autor | Tomala Liriano Evelyn Joselyn | Enfoque | Mixto |
| Lugar: | Ecuador | Tipo | Exploratoria |
| Año | 2019 | | |
| Objetivo | Aplicar un plan de mejora a los procesos de despacho de productos para la satisfacción de atención al cliente en Delicias D.F. | Diseño | |
| Resultados | | Método | Inductivo, deductivo. |
| | | Población | 28 |
| | | Muestra | Ninguna, ya que la población es pequeña |
| | | Unidades informantes | |
| Conclusiones | <p>Procesos de despacho y atención al cliente debidamente fundamentados con teorías actuales.</p> <p>Metodologías apropiadas se utilizaron adecuadamente en el desarrollo de este proyecto.</p> <p>El plan de mejora en los procesos de despacho y atención al cliente se desarrolló adecuadamente alcanzando resultados positivos.</p> <p>En el estudio realizado acerca de la situación del local se pudo determinar que existe un descontrol en las actividades causando inconvenientes en la atención al cliente.</p> | Técnicas | Entrevista, encuestas, árbol de problemas, árbol de objetivos. |
| | | Instrumentos | Formulario, cuestionario, gráfico |
| | | Método de análisis de datos | |
| Redacción final al estilo artículo
(5 líneas) | <p>Tomala (2019), realizó la tesis titulada plan de mejora en los protocolos de despacho de mercancías y su resultado en atención al consumidor, la finalidad de la averiguación condujo a designar un programa de desarrollo en los procesos de despacho de artículos, para la satisfacción de atención al cliente, dicha exploración se realiza por medio de una perspectiva mixta, administrando los procedimientos deductivo e inductivo, para nada se efectuó alguna evidencia, por causa de que la comunidad era escasa de 28 obreros, empleo las técnicas de entrevista y árbol de problemas, encuestas, formularios, con el fin de recopilar información, obteniendo como resultados, que la administración de protocolos demuestra numerosas defectos, elevado desenfreno de stock, duración exorbitante en ejecutar la entrega de los productos, los usuarios esperan crecidamente por su pedido. Se concluye a reforzar y hacer continuo el plan de mejora en los protocolos de despacho, para así reducir el tiempo y brindar una mejor calidad generando resultados positivos. Se tomará esta investigación para incrementar el curso que está en proceso.</p> | | |
| Referencia | (Tomala, 2019) | | |

| Datos del antecedente internacional 4: | | | |
|--|---|-----------------------------|---|
| Título | Propuesta de un manual de procesos para el procedimiento de despacho de los servicios de la empresa Holtrans S.A. | Metodología | |
| Autor | Vargas Colcha Fanny Alexandra | Enfoque | Cuantitativo |
| Lugar: | Guayaquil - Ecuador | Tipo | Exploratoria |
| Año | 2019 | | |
| Objetivo | Diseñar un manual de procesos para mejorar la operación de la empresa en el proceso de despacho y satisfacer las necesidades del cliente acortando tiempo y recurso, todo con el fin de dar un servicio de calidad | Diseño | No experimental |
| Resultados | | Método | Inductivo - Analítico |
| | | Población | 20 colaboradores |
| | | Muestra | Esta muestra está conformada por el gerente general, comercial, administrativo y finalmente los operadores. |
| | | Unidades informantes | Colaboradores de la empresa holtrans |
| Conclusiones | <p>En base al análisis realizado en este trabajo de tesis, los manuales de</p> <p>Los procesos y procedimientos para el área de despacho deben ser diseñados en base a los procesos actuales aplicando mejoras con las herramientas utilizadas en el plan de mejoras, con la finalidad de cerciorarse que todos los procesos de la empresa se desarrollen de forma coordinada. En el estudio y análisis de esta compañía se encontraron problemas cotidianos, como por ejemplo no trabajar bajo procedimientos y políticas establecidas. Se logró evidenciar también que el área de logística en el proceso de despacho no considera y no administra de forma eficiente los recursos y materiales para que este proceso sea coordinado y ágil. Definir políticas y procedimientos para tener un mejor control interno y una mejor estructura organizativa. Definir un plan de mejoras y de trabajo con el área de bodega, en el cual se determinen recursos, herramientas y horarios a utilizar dependiendo de la cantidad de mercadería a recibir en la bodega. Realizar constantes capacitaciones al personal tanto de bodega como no, para obtener mayor rentabilidad a futuro ya que esto mejorará relaciones interpersonales y facilitará la toma de decisiones y soluciones de problemas.</p> | Técnicas | Observación
Encuestas |
| | | Instrumentos | Diagrama Ishikawa
Cuestionarios |
| | | Método de análisis de datos | |
| Redacción final al estilo artículo

(5 líneas) | <p>Vargas (2019), efectuó un análisis sobre la propuesta de un manual de procesos para el procedimiento de despacho de los servicios de la empresa Holtrans, su objetivo fue poner en práctica un manual de procesos, para aumentar las operaciones y reducir los tiempos de despacho, con el fin de dar un servicio de calidad hacia los clientes. Usando el método inductivo y analítico, teniendo como herramientas las encuestas, se tomó como población a 20 colaboradores como muestra al gerente general, comercial, administrativo; y finalmente los operadores a ellos se tuvo como resultados que los procesos en el área logística, no se cumplen de manera eficiente generando fallas y retrasos en los despachos, se concluye en definir planes de procesos en las operaciones, brindando recursos y herramientas hacia los colaboradores, así obtener una mayor rentabilidad y soluciones efectivas en los problemas a futuro.</p> | | |
| Referencia | (Vargas, 2019) | | |

| Datos del antecedente internacional 5: | | | |
|--|--|-----------------------------|--|
| Título | Propuesta de mejora del proceso de despacho de mercaderías en la importadora Kay S.A., del cantón guayaquil, periodo 2020 | Metodología | |
| Autor | Tutaxi Cuenca Andrea Lizbeth | Enfoque | Mixto |
| Lugar: | Guayaquil, Ecuador | Tipo | Explicativo |
| Año | 2020 | | |
| Objetivo | Proponer mejoras en el proceso de despacho de mercadería para satisfacer a los clientes de la Importadora Kay S.A. de la ciudad de Guayaquil. | Diseño | |
| Resultados | | Método | Descriptiva – Explicativa |
| | | Población | 75 clientes |
| | | Muestra | 75 |
| | | Unidades informantes | |
| Conclusiones | <p>Se determina que existe una amplia relación de la logística y el servicio al cliente, ya que si la empresa mantiene un proceso eficiente (respuestas rápidas, productos y servicio de calidad) obtendrá opiniones positivas que ayudarán a sostener a la compañía dentro de la mente del consumidor. A través de las técnicas de investigación aplicadas, se concluye que el actual proceso de despacho carece de organización en su ejecución, debido a factores como: poco personal en el área, limitado tiempo para completar actividades asignadas, desorden en bodega, escaso control de jefe de área.</p> <p>Se considera pertinente que se contrate un programa de capacitaciones en las que se incluya: manejo del sistema contable seguridad ocupacional, manejo de bodegas y control de inventarios, curso estrategias de servicio y atención al cliente.</p> <p>Se recomienda dar seguimiento continuo a las mejoras implementadas, con la finalidad que el desarrollo de estas marche correctamente</p> | Técnicas | Entrevista, encuesta, observación y guía de entrevista |
| | | Instrumentos | Guía de observación, entrevista y encuesta |
| | | Método de análisis de datos | |
| Redacción final al estilo artículo
(5 líneas) | Tutaxi (2020), en su investigación del proyecto de perfeccionamiento de desarrollo sobre el despacho de mercaderías en la importadora Kay, su propósito fue implementar mejoras en el proceso de despacho de mercadería para satisfacer a los clientes de la Importadora. El estudio utilizó un enfoque mixto con un método descriptiva y explicativa, con una población de 75 clientes, teniendo como herramientas encuestas, entrevistas y se obtuvo como resultados fallas en los despachos, mala organización y no hay control de los jefes de área, se deduce al seguimiento continuo de las mejoras implementadas con el objetivo de que marche justamente. Se tomará dicha investigación para el curso en crecimiento. | | |
| Referencia | (Tutaxi, 2020). | | |

Datos del antecedente internacional 6:

| | | | |
|--|---|-----------------------------|----------------------------|
| Título | Caso de estudio sobre el proceso de envío en una empresa 2019 proveedor de servicios logísticos para un gran minorista | Metodología | |
| Autor | Gabriel Da Silva | Enfoque | Cualitativo |
| Lugar: | Palhoça, SC | Tipo | Exploratoria |
| Año | 2019 | | |
| Objetivo | Buscando implementar mejoras en una empresa proveedora de servicios logísticos para un gran minorista, el presente trabajo tiene como objetivo analizar el flujo logístico dentro de la empresa MC transportes y logística. para mapear el proceso actual realizando un diagnóstico de la logística en el sector, planteando las necesidades del proceso y para proponer sugerencias de mejora | Diseño | |
| Resultados | | Método | Exploratorio - Descriptivo |
| | | Población | |
| | | Muestra | |
| | | Unidades informantes | |
| Conclusiones | En cuanto a la importancia de seguir los procedimientos adecuados de manera eficiente y calidad corporativa, es esencial que todos los empleados trabajen en conjunto y en línea con los objetivos de la empresa y sentirse que pertenecen a ella a lo q implica un aumento del rendimiento, la innovación Los procesos correctos al momento de recibir, almacenar y despachar deben ser para compañías. analizó todo físicamente y contablemente, a través de sistemas y conferencia física verificar todos los puntos ya mencionados vincular toda la información para su precisión logística interna. Por lo tanto, al identificar las necesidades correctas mediante el uso de las herramientas adecuadas y siguiendo todos los procedimientos, las empresas tendrás de sus utilidades, alta calidad en sus productos, haciendo que tengan mayor rentabilidad y credibilidad en el mercado. en conclusión, con una buena planificación y conocimiento, es posible gestionar todo el proceso de despacho logístico interno y alcanzar los resultados esperados, rentables y prometedores para compañías | Técnicas | Observación - Entrevista |
| | | Instrumentos | |
| | | Método de análisis de datos | Triangulación |
| Redacción final al estilo artículo

(5 líneas) | Da Silva (2019) en su indagación, acerca del desarrollo de despacho en una compañía de funciones logísticas, situó como propósito examinar la afluencia logística en el interior de la compañía. A fin de localizar el procedimiento presente ejecutando un resultado de la logística en el área, planeando las exigencias del avance a fin de expresar opiniones sobre mejoría, aplico un manejo cualitativo, con un modelo exploratorio, con un método exploratorio descriptivo, se aplicó la técnica de observación, entrevista y el método de análisis fue la triangulación. De tal manera que, la jerarquía de permanecer los métodos oportunos de forma infalible e importancia corporativa, es primordial que el total de obreros breguen en contiguo y en dirección con los intereses de la organización y percibir que corresponden a ella a esto involucra un incremento de utilidades. Los protocolos perfectos al instante de tomar, juntar y expedir deben ser para compañías. Por lo tanto, al distinguir las exigencias acertadas por medio de la aplicación con instrumentos convenientes y subsiguendo por terminado los procesos, las corporaciones incrementaran su productividad, alta particularidad en sus mercancías, efectuando que posean mejor rendimiento y fiabilidad en la economía. En conclusión, con un adecuado proyecto e información, es factible administrar enteramente el protocolo de despacho interno y obtener el rendimiento deseado por la compañía. | | |
| Referencia | (Da Silva, 2019) | | |

Matriz 7. Esquema de Teorías

| Teorías administrativas xxx | | | |
|--------------------------------|---------------------|--|---|
| Teoría | Representantes | Fundamento | ¿Por qué incluir en la investigación? |
| 1. Teoría de clásica | Henry Fayol | Búsqueda de la eficiencia en una organización, centrándose en la estructura y funciones que se deben implementar para lograr los resultados deseados. | Nos permite entender que toda empresa debe tener una estructura y cada área debe tener claramente definida su función sin olvidar que toda planificación abarca la organización, dirección y control que debe realizarse para lograr los resultados trazados en la empresa, Según López y Correa (2007) señala que, la teoría clásica es la realidad de una funcionalidad administrativa delegada de crear el proyecto de la organización y su acción, dirigiendo los esfuerzos y concordando las ocupaciones. Es prever, acomodar, ordenar, organizar y mantener el control de, desde las unidades de desempeño añadiendo el rumbo y la idea para idear y llevar a cabo una estrategia exitosamente en conformidad con el avance de la actividad organizacional. guardan relación debido a que se apliquen todas las funciones integradas en el proceso de despacho. |
| 2. Teoría de las restricciones | Eliyahu M. Goldratt | Es una metodología que permite a las jefaturas o gerencias, darle dirección a la compañía, de manera eficaz, esta teoría lo que busca resultados positivos de manera global, realizando operaciones estabilizadas además nos ayuda a identificar las políticas contraproducentes y cambiarlas. | Nos facilitara buscar soluciones de manera más eficiente cuando surjan problemas. También podremos realizar operaciones más estables, reduciendo errores a la hora de realizar cualquier tipo de operación y almacenamiento de la mercadería. Finalmente, podremos identificar políticas que, en lugar de generar valor, hagan lo contrario, permitiéndonos cambiarlos. Según Castro (2014) indica que, la teoría de las restricciones es un planteamiento de administración empresarial que se instruye hacia un proceso de optimización continua. Tiene presente que la organización continuamente busca una meta y que en la situación de los proyectos empresariales esta se conforma como lucrar dinero de manera sostenida en el presente y en el futuro. Es decir, guarda relación debido a que influye en el proceso de despacho, creando soluciones y generando resultados positivos a la empresa. |

| | | | |
|--|-----------------------------|--|---|
| <p>3. Teoría de las colas</p> | <p>Chiavenato Idalberto</p> | <p>Esta teoría busca encontrar el cuello de botella dentro de una organización y localizar que factores, son los que retrasan la productividad de la organización y por ende la rentabilidad de esta en el mercado.</p> | <p>Nos ayudará en identificar los principales problemas existentes en el proceso de despacho, ya que en las operaciones hay siempre demoras, causando incomodidad en los clientes y hasta el pago de penalidades por tiempo de espera. Según Reyes (2004) consiste que, la teoría de las colas se tomó su nombre de las filas de gente que espera. Usa fórmulas matemáticas para nivelar el precio de las colas, comparativamente con el que representaría suprimirlas por medio de una optimización en el servicio. Su motivo es que el precio de la supresión de una demora logre ser más caro que el de su conservación. Por lo tanto, guarda relación debido a que las empresas cuentan con errores en el proceso de despacho y esto facilitaría localizar los cuellos de botella y así brindar procedimientos para la mejora continua.</p> |
| <p>4. Teoría de la innovación</p> | <p>Peter F. Drucker</p> | <p>La innovación sistemática consiste en la búsqueda organizada de un objetivo, de cambios, en el análisis sistemático de las oportunidades que ellos, pueden ofrecer para la innovación social o económica. Las innovaciones exitosas explotan el cambio.</p> | <p>Nos ayudara a poder innovar el manual de procesos a nivel manual y virtual, ayudando a evitar problemas existentes que se generan en las operaciones que realiza el personal durante sus labores, generando un trabajo eficiente y que se cumpla todos los procesos de manera eficaz. Según Pernaut y Ortiz, (2008) indica que, la teoría de innovación para él es el desarrollo que se define por innovar, o ejecutar novedosas combinaciones. La originalidad de la nueva conjunción estriba en que se debería ser más eficiente, más provechosa que las antiguas. Si no, no proveería a desarrollo alguno. Guarda interacción ya que influye en la innovación de las mejoras en el manual de procesos, control de proceso y capacitaciones, innovando mejores resoluciones y procedimientos que generaran beneficio a los trabajadores.</p> |

Matriz 8. Sustento teórico

| Teoría clásica, restricciones, de las colas y la innovación | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Autor de mayor relevancia o creador de la teoría: | | | | |
| Criterios | Fuente 1 | Fuente 2 | Fuente 3 | Fuente 4 |
| Cita textual | Búsqueda de la eficiencia en una organización, centrándose en la estructura y funciones que se deben implementar para lograr los resultados deseados. | Es una metodología que permite a las jefaturas o gerencias, darle dirección a la compañía, de manera eficaz, esta teoría lo que busca resultados positivos de manera global, realizando operaciones estabilizadas además nos ayuda a identificar las políticas contraproducentes y cambiarlas. | Esta teoría busca encontrar el cuello de botella dentro de una organización y localizar que factores, son los que retrasan la productividad de la organización y por ende la rentabilidad de esta en el mercado. | Esta teoría busca encontrar la innovación sistemática que consiste en la búsqueda organizada de un objetivo, de cambios, y análisis sistemático de las oportunidades que ellos, pueden ofrecer para la innovación social o económica. Las innovaciones exitosas explotan el cambio. |
| Parfraseo | Nos permite entender que toda empresa debe tener una estructura y cada área debe tener claramente definida su función sin olvidar que toda planificación abarca la organización, dirección y control que debe realizarse para lograr los resultados trazados en la empresa, guardan relación debido a que se apliquen todas las funciones integradas en el proceso de despacho. | Nos facilitara buscar soluciones de manera más eficiente cuando surjan problemas. También podremos realizar operaciones más estables, reduciendo errores a la hora de realizar cualquier tipo de operación y almacenamiento de la mercadería. Finalmente, podremos identificar políticas que, en lugar de generar valor, hagan lo contrario, permitiéndonos cambiarlos. Es decir, guarda relación debido a que influye en el proceso de despacho, creando soluciones y generando resultados positivos a la empresa. | Nos ayudará en identificar los principales problemas existentes en el proceso de despacho, ya que en las operaciones hay siempre demoras, causando incomodidad en los clientes y hasta el pago de penalidades por tiempo de espera. Por lo tanto, guarda relación debido a que las empresas cuentan con errores en los procesos de despacho y esto facilitaría localizar los cuellos de botella y así brindar procedimientos para la mejora continua. | Nos ayudara a poder innovar el manual de procesos a nivel manual y virtual, ayudando a evitar problemas existentes que se generan en las operaciones que realiza el personal durante sus labores, generando un trabajo eficiente y que se cumpla todos los procesos de manera eficaz. |
| Evidencia de la referencia utilizando Ms word | Grudemi (2019) | Aguilera (2000) | Chiavenato (2004) | Blacutt (2021) |

| | |
|--|--|
| <p>Relación de la teoría con el estudio</p> | <p>TEORÍA CLÁSICA</p> <p>Guarda relación debido a que se aplican todas las funciones integradas en el proceso de despacho.</p> <p>TEORÍA DE RESTRICCIONES</p> <p>Guarda relación debido a que influye en el proceso de despacho, creando soluciones y generando resultados positivos a la empresa.</p> <p>TEORÍA DE LAS COLAS</p> <p>Guarda relación debido a que las empresas cuentan con errores en el proceso de despacho y esto facilitaría localizar los cuellos de botella y así brindar procedimientos para la mejora continua.</p> <p>TEORÍA DE LA INNOVACIÓN</p> <p>Guarda relación debido a que influye en la innovación de las mejoras en el manual de procesos, control de proceso y capacitaciones, innovando mejores soluciones y métodos que generaran beneficio a los trabajadores.</p> |
| <p>Redacción final</p> | <p>Según el aporte de los siguientes tres autores, el presente estudio tiene una base teórica basada en la teoría clásica, restricciones y de las colas. La especulación clásica permite entender que toda organización debe tener una conformación y cada área tiene claramente definida su función sin olvidar que toda planificación abarca la organización, dirección y control que debe realizarse para lograr el rendimiento diseñado por la empresa. Asimismo, la teoría de restricciones nos facilitara buscar soluciones de manera más eficiente cuando surjan problemas. También podremos realizar operaciones más estables, reduciendo errores simultáneamente y poniendo en ejecución cualquier modelo de operaciones o acopamiento de la mercadería. Después de todo, podremos distinguir estrategias que, en lugar de generar valor, hagan lo contrario, permitiéndonos cambiarlos. Por consiguiente, la teoría de las colas nos ayudará en identificar los esenciales obstáculos reales en el procedimiento del despacho, ya que en las operaciones hay siempre demoras, provocando disgustos en los clientes e incluso la paga por sanciones en los tiempos de retraso. Por último, la teoría de la innovación nos ayudara a poder innovar el manual de procesos a nivel manual y virtual, ayudando a evitar problemas existentes que se generan en las operaciones que realiza el personal durante sus labores, generando un trabajo eficiente y que se cumpla todos los procesos de manera eficaz.</p> |

Matriz 9. Construcción de la categoría

| Categoría problema: Proceso de despacho | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|
| Criterios | Fuente 1 | Fuente 2 | Fuente 3 | Fuente 4 | Fuente 5 |
| Cita textual | Dentro del proceso de despacho, las dos actividades o subprocesos principales son la separación y la preparación de los pedidos, ya que tienen el mayor componente de mano de obra y porque es donde se pueden producir la mayor cantidad de errores en cuanto a las referencias y cantidades separadas y preparadas | También se conoce como preparación de pedidos y abarca el movimiento, la consolidación, el control y el empaque o embalaje de la mercancía. Este proceso puede llevarse a cabo por medio de diferentes métodos de acuerdo con la clase de empaque que haya solicitado el usuario. | El procesamiento del pedido está representado por el número de actividades incluidas en el ciclo del pedido del cliente, incluyen la preparación, la transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado del pedido. El tiempo requerido para completar cada actividad depende del tipo de petición implicada. | El proceso de despacho tiene como función asegurar la correcta entrega del producto terminado a los clientes de acuerdo con las condiciones y tiempos pactadas con estos, para así mantener en un nivel óptimo la satisfacción percibida en el mercado hacia la empresa | El despacho de mercancías, es decir, la salida de productos terminados hacia los clientes se constituye como el último proceso ejecutado en el centro de distribución, esto en términos del flujo de materiales. Este proceso tiene como usuarios a los clientes, por lo que es fundamental que se desarrolle con la mayor eficiencia posible para cumplir con las condiciones de entrega pactadas con los clientes. |
| Parfraseo | Dentro del protocolo de expedir, las dos acciones esenciales son la división y organización de los encargos, puesto que poseen el superior elemento de mano de obra, en el cual se alcanzan elaborar la más grande cantidad de falencias, así como las indicaciones y porciones diferenciadas y ordenadas. | También se denomina como elaboración de encargos y destina el traslado, la estabilización, la supervisión y el empaque de la mercadería. Estas funciones consiguen desplazar a causa sobre diversas técnicas acorde con la categoría de empaque que deba | El desarrollo del despacho está determinado por la cantidad de labores incorporadas en la fase del requerimiento del usuario, comprende la preparación, transmisión, entrada, el surtido y el informe sobre el estado del pedido. El periodo solicitado a fin de concluir toda función precisa de la | El procedimiento de despacho cuenta como funcionalidad aseverar la adecuada entrega de la mercancía culminada a los consumidores según la disposición pactada, de esta forma conservar en un grado espléndido la gratificación percibida en el mercado hacia la compañía | El expedir de mercaderías, esto es, la demanda de mercancías acabadas con destino a los clientes, se establece a modo del definitivo transcurso emprendido en la sede de reparto, es decir en disposición de la afluencia de materiales. Este procedimiento mantiene como beneficiarios a los |

| | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|--------------------------------------|---|--|----------------------|------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| | | procurado el cliente. | clase de requerimiento comprometido. | | clientes, por lo cual es primordial que se avance con la mejor efectividad factible, a fin de, concretar con la cláusula de ventas concertadas con la clientela. | | | | |
| Evidencia de la referencia utilizando Ms word | (Mora, 2011) | (Saldarriaga, 2019) | (Ballou, 2004) | (García, Gestión Logística Integral las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento Segunda Edición, 2016) | (Mora, 2011) | | | | |
| Utilidad/aporte del concepto | | | | | | | | | |
| Redacción final | <p>Mora (2011) menciona que, dentro del protocolo de expedir, las dos acciones esenciales son la división y organización de los encargos, puesto que poseen el superior elemento de mano de obra, en el cual se alcanzan elaborar la más grande cantidad de falencias, así como las indicaciones y porciones diferenciadas y ordenadas. Asimismo, Saldarriaga (2019) menciona que, también se denomina como elaboración de encargos y destina el traslado, la estabilización, la supervisión y el empaque de la mercadería. Estas funciones consiguen desplazar a causa sobre diversas técnicas acorde con la categoría de empaque que deba procurado el cliente. Además, que, para Ballou (2004) describe que, el desarrollo del despacho está determinado por la cantidad de labores incorporadas en la fase del requerimiento del usuario, comprende la preparación, transmisión, entrada, el surtido y el informe sobre el estado del pedido. El periodo solicitado a fin de concluir toda función precisa de la clase de requerimiento comprometido. Al igual que, para García (2016) explica que, el procedimiento de despacho cuenta como funcionalidad aseverar la adecuada entrega de la mercancía culminada a los consumidores según la disposición pactada, de esta forma conservar en un grado esplendido la gratificación percibida en el mercado hacia la compañía. Finalmente, para Mora (2011), el expedir de mercaderías, esto es, la demanda de mercancías acabadas con destino a los clientes, se establece a modo del definitivo transcurso emprendido en la sede de reparto, es decir en disposición de la afluencia de materiales. Este procedimiento mantiene como beneficiarios a los clientes, por lo cual es primordial que se avance con la mejor efectividad factible, a fin de, concretar con la cláusula de ventas concertadas con la clientela.</p> | | | | | | | | |
| Construcción de las subcategorías según la fuente elegida | Subcategoría 1: | | Subcategoría 2: | | Subcategoría 3: | | Subcategoría 4: | | Subcategoría 5: |
| | Separación del pedido | | Preparación del pedido | | Transmisión del pedido | | Informe sobre el estado del pedido | | Tiempo del proceso de despacho |
| Construcción de los indicadores | I1 | Atención personalizada | I5 | División de prioridades | I13 | Información | I13 | División de prioridades | I17 División de prioridades |
| | I2 | Equipos tecnológicos | I6 | Servicio al cliente | I14 | Equipos electrónicos | I14 | Servicio al cliente | I18 Servicio al cliente |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------------|--|---|--|--|---|--|-----|--|-----|
| | I3 | | I7 | | I15 | | I15 | | I19 |
| | I4 | | I8 | | I16 | | I16 | | I20 |
| Cita textual de la subcategoría | <p>La separación de pedidos o picking, consiste en seleccionar la mercancía de las estanterías para posteriormente conformar los envíos a los clientes. Entonces, es el conjunto de operaciones destinadas a separar productos solicitados por los clientes y que se manifiestan a través de los pedidos. El picking es un proceso básico en la preparación de pedidos en los almacenes que afecta en gran medida la productividad de toda la cadena logística, ya que en muchos casos es el cuello de botella de la misma, esto debido a la alta participación de la mano de obra, recurso que es el más propenso a los errores. Para minimizar tales errores es necesario eliminar las partes menos productivas del proceso. La parte más improductiva suele estar relacionada con el desplazamiento de los auxiliares de despacho entre las distintas ubicaciones donde se va a efectuar el proceso de picking de los diferentes productos.</p> <p>(Mora, 2011)</p> | <p>La preparación de pedidos inicia a partir del transporte de los productos separados a zonas de consolidación con el fin de realizar el acondicionamiento, empaque y embalaje del pedido efectuado por el cliente. Este proceso consiste en la agrupación de dicho pedido en uno o varios embalajes para su envío. La preparación de pedidos trata de lograr: La coordinación de las estanterías, los montacargas, los métodos organizativos de las tareas a realizar, el manejo sistematizado de la información y el uso las nuevas tecnologías para mejorar la productividad. Realizar la tarea sin errores, con la calidad requerida por el cliente, donde la separación adquiere dos grandes objetivos: Máxima calidad con Mínimo costo</p> <p>(Mora, 2011)</p> | <p>Después de la preparación del pedido, la transmisión de la información del mismo es la siguiente actividad dentro del ciclo de su procesamiento. Incluye transferir la solicitud del pedido, desde su punto de origen hasta el lugar donde pueda manejarse su entrada. La transmisión del pedido se realiza de dos maneras fundamentales: manual y electrónica. La transmisión manual puede incluir el envío por correo de los pedidos o que el personal de despacho los lleve físicamente hasta el punto de entrada del pedido. (Ballou, 2004)</p> | <p>Esta actividad final del procesamiento del pedido asegura que se suministre un buen servicio al cliente, manteniendo informado de cualquier retraso en el procesamiento del pedido o su entrega. Esto incluye rastreo y localización del pedido en todo el ciclo y comunicación con los clientes sobre donde está el producto y cuando será entregado, esto no afecta al tiempo general para procesar el pedido</p> <p>(Ballou, 2004)</p> | <p>Puede haber numerosos factores que agilizan o retrasan el tiempo de procesamiento. Estos factores son resultados de los procedimientos de operación, de las políticas de servicio al cliente y de las prácticas del transporte, algunas empresas pueden otorgar prioridades a su lista de clientes como una manera de distribuir los recursos limitados de tiempo, capacidad y esfuerzo a favor de las ordenes más beneficiosas. Haciéndolo así, alteraran los tiempos de procesamiento de pedidos. A los pedidos de alta prioridad pueden darles procesamiento preferente, en tanto que los pedidos de baja prioridad pueden guardarse para procesamiento posterior. En otras empresas, los pedidos suelen procesarse en el orden en que se reciben, Aunque la forma mencionada en segundo lugar puede parecer justa para todos los clientes, no necesariamente es así. Puede provocar tiempos de procesamientos más largos, en promedio, para todos los clientes de una misma clase, aunque no estén establecidas las prioridades para el procesamiento de pedidos, las reglas siempre estarán en vigor y pueden afectar negativamente los tiempos de procesamiento de pedidos</p> <p>(Ballou, 2004)</p> | | | | |
| | <p>La división de despachos o picking, radica en elegir el producto de los almacenes, con el fin de adecuar los despachos a los usuarios. Por consiguiente, es la suma de procedimientos agregados a disgregar artículos gestionado por los asiduos,</p> | <p>El acondicionamiento de despacho principia desde el traslado de las mercancías apartadas en el espacio asegurado con el propósito de efectuar el preparado, empaque y embalaje del despacho cumplido</p> | <p>Después de la planeación del pedido, la transferencia de la comunicación del mismo es la posterior labor adentro del periodo de su procedimiento. Integra transmitir la petición del pedido, a partir de su posición de procedencia hasta el sitio en que logre operar su acceso. La transmisión del pedido se hace de 2</p> | <p>Esta función de colofón al desarrollo del despacho asevera que se proporcione una agradable asistencia al comprador, teniendo comunicación de alguna demora en transcurso del encargo o su distribución. Lo cual integra reconocimiento y ubicación del pedido</p> | <p>Puede suceder múltiples causantes el cual aceleran o retardan la duración del proceso. Estas causas son efectos a los protocolos de ejecución, de las normas de servicio al usuario y de la costumbre del transporte, varias compañías logran otorgar y conferir a su registro de</p> | | | | |

| | | | | | |
|------------------|--|---|---|---|---|
| | <p>puesto que se expresan mediante la demanda. El picking es una sucesión esencial en la disposición de ventas en los recintos que estropea en inmenso tamaño el rendimiento de toda la secuencia logística, puesto que en cuantiosos hechos es el gollete de botella de la propia. En consecuencia, a la alta intervención de la fuerza laboral, técnica que origina variadas inadvertencias. A fin de reducir aquellos fallos es inevitable suprimir las piezas menos rentables del procedimiento. La pieza muy infructuosa acostumbra ser vinculada con el traslado de los asistentes de despacho a través de diversos emplazamientos el cual se va a perpetrar la sucesión de picking de las distintas manufacturas.</p> | <p>hacia la clientela. Asimismo, la sucesión radica en el agrupamiento de dicho producto en unitario o diferentes cajas con respecto al despacho. La planificación de encargos maneja de obtener: la organización de los anaqueles, los equipos de traslado, las normas de los trabajos a ejercer, el manejo sistemático de la pesquisa y la aplicación de innovadoras técnicas a fin de optimizar la rentabilidad.</p> | <p>modalidades primordiales: físicamente por documentos y de manera virtual. La emisión manual logra integrar el despacho por correspondencia de las demandas o que el auxiliar de despachó lo traslade físicamente hacia la zona de ingreso del pedido</p> | <p>en conjunto al periodo y dialogo con los usuarios sobre en qué punto se localiza la mercancía y en qué tiempo será otorgado, lo cual no altera la duración frecuente hacia el procedimiento del pedido.</p> | <p>usuarios de modo que distribuya los instrumentos escasos de duración, aptitud y empeño a disposición de las funciones más productivas. Procediendo de este modo, variarían la duración de la sucesión de pedidos. A los despachos de mayor preferencia logran conceder procesamiento prioritario, mientras que los requerimientos de mínima primacía logran postergar para un despacho posterior. En otras industrias, los productos acostumbran gestionarse en el orden de llegada. Aun cuando la manera dicha en segunda posición consigue asemejarse justamente hacia el total de clientes, no indudablemente es de este modo. Asimismo, ocasiona tiempos de producción más extensos, en medida, al total de clientes de una propia categoría, pese a que, no estén conformadas las precedencias en dirección al procedimiento de pedidos, que consiguen perjudicar dañosamente los periodos en el proceso de despacho.</p> |
| Parfraseo | <p>La separación de pedidos, que consiste en la extracción del producto de las zonas de almacenamiento para ser despachados. La separación de pedidos se idéntica usualmente en el ámbito logístico como el picking, término que proviene del inglés y que significa separar.</p> <p>(Mora, 2011)</p> | <p>Se refiere a las actividades de recopilar información necesaria sobre los productos y servicios deseados, así como a la requisición formal de los productos que se vayan a comprar o despachar.</p> <p>(Ballou, 2004)</p> | <p>Modo de transmisión: Una vez recogida la información del pedido, como se transmite a la operación encargada del proceso de preparación de pedidos. Off time de forma indirecta a través de listados, albaranes, etc. On time, transmisión de ordenes directamente a través de conexiones por radios, filoguiado o correo electrónico. (Iglesias, 2013)</p> | <p>Seguimiento: interfaces con rastreadores GPS, con tecnología de seguimiento, lectores de códigos de barras y transmisión de datos en tiempo real.</p> <p>(García, Gestión Logística Integral las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento Segunda Edición, 2016)</p> | <p>Recepción y despacho de pedido: estos canales de distribución reciben las mercancías en el momento en que hacen sus pedidos a los proveedores, por lo que cuentan con almacenamiento y administración de inventarios (Riveros, 2015).</p> |
| | <p>El fraccionamiento de productos, se basa en sustraer la mercadería de los sectores de almacenaje con el fin de ser enviados. La clasificación de encargos se distingue comúnmente en el campo logístico como el picking, terminación</p> | <p>Se relaciona a las acciones de compilar datos precisos en base a los objetos y asistencia anhelada. Tal como la adquisición</p> | <p>Medio de retransmisión: Justo después de recolectar el informe del pedido, del modo que se trasfiere a la ejecución delegada del protocolo de preparación de demandas. Off time indirectamente por medio de listados, nominas. On time, transferencia de mandatos</p> | <p>Rastreo de productos con localizadores GPS, aplicaciones de datos, dispositivo óptico de barras y emisión de información en tiempo actual de la mercadería.</p> | <p>Asimismo, Riveros (2015) señala que, el despacho de requerimientos son dichos canales de repartición que toman los productos en el instante en que realizan sus demandas al distribuidor, por lo cual</p> |

| | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|
| | que procede del inglés y que representa separar. | responsable de la mercadería que lleguen a mercar o expender. | de manera directa por medio de enlaces por emisoras o correspondencia electrónica. | | cuentan con almacenaje y gestión de inventarios |
| Evidencia de la referencia utilizando Ms word | (Mora, 2011) (Mora, 2011) | (Mora, 2011) (Ballou, 2004) | (Ballou, 2004) (Iglesias, 2013) | (Ballou, 2004) (García, Gestión Logística Integral las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento Segunda Edición, 2016) | (Ballou, 2004) (Riveros, 2015) |
| Redacción final | Según Mora (2011) indica que, la división de despachos o picking, radica en elegir el producto de los almacenes, con el fin de adecuar los despachos a los usuarios. Por consiguiente, es la suma de procedimientos agregados a disgregar artículos gestionado por los asiduos, puesto que se expresan mediante la demanda. El picking es una sucesión esencial en la disposición de ventas en los recintos que estropea en inmenso tamaño el rendimiento de toda la secuencia logística, puesto que en cuantiosos hechos es el gollete de botella de la propia. En consecuencia, a la alta intervención de la fuerza laboral, técnica que origina variadas inadvertencias. A fin de reducir aquellos fallos es inevitable suprimir las piezas menos rentables del procedimiento. La pieza muy infructuosa acostumbra ser vinculada con el traslado de los asistentes de despacho a través de diversos emplazamientos el cual se va a perpetrar la sucesión de picking de las distintas manufacturas. Asimismo, el fraccionamiento de productos, se basa en sustraer la mercadería de los sectores de almacenaje con el fin de ser enviados. La clasificación de encargos se distingue comúnmente en el campo logístico como el picking, terminación que procede del inglés y que representa separar. | Mora (2011) define que, el acondicionamiento de despacho principia desde el traslado de las mercancías apartadas en el espacio asegurado con el propósito de efectuar el preparado, empaque y embalaje del despacho cumplido hacia la clientela. Asimismo, la sucesión radica en el agrupamiento de dicho producto en unitario o diferentes cajas con respecto al despacho. La planificación de encargos maneja de obtener: La organización de los anaqueles, los equipos de traslado, las normas de los trabajos a ejercer, el manejo sistemático de la pesquisa y la aplicación de innovadoras técnicas a fin de optimizar la rentabilidad. Para Ballou (2004) deduce que, se relaciona a las acciones de compilar datos precisos en base a los objetos y asistencia anhelada. Tal como la adquisición responsable de la mercadería que lleguen a mercar o expender. | Ballou (2004) sostiene que, después de la planeación del pedido, la transferencia de la comunicación del mismo es la posterior labor adentro del periodo de su procedimiento. Integra transmitir la petición del pedido, a partir de su posición de procedencia hasta el sitio en que logre operar su acceso. La transmisión del pedido se hace de 2 modalidades primordiales: físicamente por documentos y de manera virtual. La emisión manual logra integrar el despacho por correspondencia de las demandas o que el auxiliar de despachó lo traslade físicamente hacia la zona de ingreso del pedido. De tal forma para Iglesias (2013) informa que, el medio de retransmisión: justo después de recolectar el informe del pedido, del modo que se trasfiere a la ejecución delegada del protocolo de preparación de demandas. Off time indirectamente por medio de listados, nominas. On time, transferencia de mandatos de manera directa por medio de enlaces por emisoras o correspondencia electrónica. | Ballou (2004) sostiene que, esta función de colofón al desarrollo del despacho asevera que se proporcione una agradable asistencia al comprador, teniendo comunicación de alguna demora en transcurso del encargo o su distribución. Lo cual integra reconocimiento y ubicación del pedido en conjunto al periodo y dialogo con los usuarios sobre en qué punto se localiza la mercancía y en qué tiempo será otorgado, lo cual no altera la duración frecuente hacia el procedimiento del pedido. De este modo para García (2016) enfatiza que, es el rastreo de productos con localizadores GPS, aplicaciones de datos, dispositivo óptico de barras y emisión de información en tiempo actual de la mercadería. | |

Categoría Ciclo de

| Crterios | Fuente 1 | Fuente 2 | Fuente 3 | Fuente 4 | Fuente 5 |
|---|--|--|--|--|---|
| Cita textual | El ciclo PDCA es una metodología de mejora continua tiene cuatro Fases Plan= se establecen los objetivos o las metas que queremos conseguir y la manera de conseguirlos Hacer= se implementan los estándares que hayamos definido en la fase de la planificación para conseguir los objetivos Controlar= se realiza seguimiento y se controla si se ha seguido los objetivos previstos. Actuar= Se estandarizan las soluciones que hayan llevado a conseguir los objetivos previstos y además se plantea si se pueden tomar acciones para mejorar. | El PHVA también conocido como el ciclo de la calidad, circulo de Deming o espiral de la mejora continua, es una herramienta planteada inicialmente por Walter Stewart y trabajada por Deming en 1950. Se fundamenta en cuatro pasos: planificar(plan), Hacer (do), Verificar (check) y Actuar (Act). Es un ciclo que contribuye a la ejecución de los procesos de forma organizada y a la comprensión de necesidad de ofrecer altos. | Es un método sistémico para la estructuración de la secuencia de actividades de un proceso, la resolución de problemas y el mejoramiento continua. Su nombre proviene de las siglas Planificar (P) establecer metas, manera y recursos. Hacer (H) establecer las tareas conforme a lo planificado y recolectar datos. Verificar (V) comparar datos obtenidos con la meta planificada. Verificar. Actuar (A) Aplicar correcciones correctivas sobre diferencias en metas. | Con el objetivo de gestionar y guiar todo el proceso, el ciclo planificar, ejecutar, verificar y actuar (PDCA), conocido como el circulo de Deming, constituye un elemento de suma importancia. En estas condiciones es fundamental entender que este ciclo nunca termina. La técnica del PDCA es sencilla de aplicar en el ámbito empresarial. Su potencia radica en el orden de ejecución de las etapas y en el rigor con que se apliquen. | es una guía para llevar a cabo la mejora continua y plantear de una forma sistemáticoy estructura una resolución. El ciclo PDC Tiene cuatro etapas desglosada: en fases I primero Planificar es analizar la situación sus causas para poder proponer solucionesRealizar es llevar a cabo la acción correctoapropiada. Comprobar es diagnosticar a partir de los resultados y como ultimo Actuar es conformar la acción de mejora yde no alcanzar volver a la etapa uno. |
| Parfraseo | El ciclo de Deming permite desarrollar una estrategia para alcanzar errores y eliminar costos innecesarios, para desarrollar seguiremos cuatro pasos: como primer paso es establecer objetivos y las metas medibles, como segundo paso es Hacer o ejecutar el diseño de mejora de acuerdo al presupuesto, como tercer punto tenemos el control en cuanto a tiempos, costos y realizar pruebas y prácticas para continuar con lo planificado, finalmente tenemos el actuar, es aplicar de manera efectiva. | El PHVA busca satisfacer las más altas exigencias de los clientes, como primer paso; planificación que va desde conocer a nuestros clientes y desarrollar un mapa de acción que permita brindar algo novedoso para el cliente, como segundo paso es hacer, implica realizar pequeñas pruebas y evaluar como interactúa con el cliente para realizar mejoras, como tercero es verificar pulir los errores y valorar la efectividad de los cambios y como último paso ponerlo en práctica y aplicar constantes autoevaluaciones. | Buscar la calidad total es un esfuerzo insaciable que busca posicionar a una empresa en un mercado tan competitivo, es un método sistémico que se da origen desde las evaluaciones a los clientes, cuando notamos que no llegamos cubrir con sus expectativas, es necesario destermnar puntos estratégicos de mejora y plasmarlo en un plan con recursos necesarios, hacer y verificar el grado de intereses de los clientes al cambio y realizar una retroalimentación. | PDCA es una herramienta de mejora continua, cada etapa permite cultivar nuevos enfoques innovadores, fortalece la parte interna de una organización, la capacidad de superación de los colaboradores se ve reflejada en los clientes. Cuando se incrementa la fidelización y satisfacción de los clientes quiere decir que plan fue eficaz. | Es una guía de acción de mediano plazo, se planea de forma sistemática y se estructura una resolución. La estrategia es llevar a cala acción correctora apropiada. Comprobare diagnosticar a partir de los resultados y como ultimo Actuar es conformar la acción de mejora y de no alcanzar volver a la etapa un |
| Evidencia de la referencia utilizando Ms Word | (Sangüesa, Mateo, & Ilzarbe, 2019) | (Zapata, 2016) | (Vásquez, 2020) | (Rajadell, 2019) | (Cuatrecasas, 2022) |
| Redacción final | | | | | |

Construcción de las dimensiones

| Construcción de las dimensiones según la fuente elegida | Dimensión 1: | | Dimensión 2: | | Dimensión 3: | | Dimensión 4: | |
|---|--|-------------|--|---------------------|---|------------------------|--|----------------------|
| | Planear | | Hacer | | Verificar | | Actuar | |
| Construcción de los indicadores | I1 | Estrategias | I5 | Mejora de procesos | I9 | Medición de procesos | m | Toma de decisiones |
| | I2 | Objetivos | I6 | Recursos necesarios | I10 | Métodos de seguimiento | I14 | Acciones correctivas |
| Cita textual de la dimensión | Fuente 1
Planificar la mejora es definir los objetivos a alcanzar, establecer métodos y las estrategias adecuadas para lograrlos, formar al personal responsable de la mejora, concretar los recursos o medios, las personas para alcanzar los objetivos propuestos, las situaciones. | | Fuente 1
Ejecutar mejoras de procesos , realización desarrollo implementación del trabajo para conseguir los objetivos, previstos, pretendidos | | Fuente 1
Verificar el plan de mejora, verificar el plan de ejecución, verificar los resultados de la implementación de la mejora mediante la comparación entre los resultados y los objetivos pretendidos mediante la medición de procesos utilizando indicadores que cumplan con los criterios y estándares definidos. | | Fuente 1
Como consecuencia de la verificación, se desprende de la necesidad de actuar sobre las desviaciones, los errores e incidir sobre los objetivos, los recursos, el personal y los procesos, tomando decisiones de mejora y seguir dando vueltas al volante PDCA y tomar acciones correctivas . | |
| | Fuente 2
se añade que tenemos que establecer además los recursos que vamos a necesitar y es necesario identificar los problemas y las oportunidades, asignándoles recursos. | | Fuente 2
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. | | Fuente 2
realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, informar sobre los resultados. los métodos de seguimiento para asegurar resultados. | | Fuente 2
Es necesario tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario indica que la empresa tiene que determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implantar cualquier acción que sea necesaria para cumplir con los requisitos del cliente. | |
| Evidencia de la referencia utilizando Ms Word | (Adán, Arribas, Porras, & Maldonado, 2022) | | (Adán, Arribas, Porras, & Maldonado, 2022) | | (Adán, Arribas, Porras, & Maldonado, 2022) | | (Adán, Arribas, Porras, & Maldonado, 2022) | |
| | (ISO 9001:2015, 2019) | | (ISO 9001:2015, 2019) | | (ISO 9001:2015, 2019) | | (ISO 9001:2015, 2019) | |

Matriz 10. Justificación

| Justificación teórica | |
|---|--|
| ¿Qué teorías sustentan la investigación? | ¿Cómo estas teorías aportan a su investigación? |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Teoría clásica 2. Teoría de restricciones 3. Teoría de las colas 4. Teoría de la innovación | <ol style="list-style-type: none"> 1. La teoría clásica guarda relación con el proceso de despacho, debido a que se aplican todas las funciones integradas en el proceso logístico y el despacho final. 2. La teoría de restricciones guarda relación con el proceso de despacho, debido a que influye en los procesos, creando soluciones, métodos y normas que generan resultados positivos a la empresa. 3. La teoría de las colas guarda relación con el proceso de despacho, debido a que las empresas cuentan con errores en el proceso de despacho y esto facilitaría localizar los cuellos de botella, así brindar procedimientos para la mejora continua, generando mayor rentabilidad y calidad en los servicios. 4. La teoría de la innovación guarda relación con el proceso de despacho, debido a que influye en la innovación de mejora en el manual de procesos, creando mejores soluciones y métodos que generaran rentabilidad a la empresa |
| Redacción final | Esta indagación esta argumentada en el uso de tres teorías: (a) La teoría clásica guarda relación con el proceso de despacho, debido a que se aplican todas las funciones integradas en el proceso logístico y el despacho final, (b) La teoría de restricciones cuyo propósito es reducir y evitar los errores internos de la empresa, creando soluciones, procesos y normas que generan resultados positivos a la empresa, (c) La teoría de las colas, permite localizar los cuellos de botella y así facilitar en la aplicación de los procedimientos de mejora continua , generando rentabilidad y calidad en los servicios, y por último (d) La teoría de la innovación guarda relación con el proceso de despacho, debido a que influye en la innovación de mejora en el manual de procesos, innovando mejores soluciones y métodos que generaran rentabilidad a la empresa. |

| Justificación práctica | |
|--|--|
| ¿Por qué realizar el trabajo de investigación? | ¿Cómo el estudio aporta a la organización? |
| | |

| | |
|---|--|
| <p>1. Por qué se mejorará el proceso de despacho de los servicios mediante el uso de una propuesta de solución.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se mejorará el control de los despachos, permitiendo que no existan errores o inconvenientes hacia el cliente final. 2. Se conocerá el estado actual de las mercaderías a despachar. 3. Se pulirá la entrega de documentos para los despachos del día 4. Se mejorará los envíos de mercadería con los transportistas. |
| <p>Redacción final</p> | <p>Como relevancia practica del presente estudio se mejorará el proceso de despacho de los servicios, permitiendo que no existan errores o inconvenientes hacia el cliente final. Asimismo, se podrá conocer el estado actual de las mercaderías a despachar. Ante todo, Se pulirá la entrega de documentos para los despachos del día. Sin embargo, se mejorará los procesos de envío de productos con los transportistas.</p> |
| <p style="text-align: center;">Justificación metodológica</p> | |
| <p>¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?</p> | <p>¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta? ¿Cómo aporta a la ciencia?</p> |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Porque permite profundizar el estudio utilizando los enfoques cualitativos y cuantitativos 2. Permite realizar la triangulación entre las unidades informantes, teorías, conceptos y las entrevistas. | <ol style="list-style-type: none"> 3. Se realizará un análisis de Pareto mediante la aplicación de cuestionarios para identificar el 20% de los defectos críticos que afectan a la organización. Además, la herramienta Atlas. Ti v.9 se utilizará para crear vínculos entre las subcategorías del problema principal con el fin de identificar problemas críticos que afectan a la organización. 4. Tras revisar los aportes científicos, se determinó que existen estudios que priorizan el enfoque cuantitativo sobre el enfoque cualitativo. Como resultado, el estudio actual se llevará a cabo utilizando un enfoque mixto, lo que permitirá a los futuros estudiantes tener una fuente de apoyo o un marco teórico desde el cual puedan realizar una investigación holística. |
| <p>Redacción final</p> | <p>La relevancia metodológica de la presente indagación llevará a cabo utilizando un enfoque mixto, lo que permitirá a los futuros estudiantes tener una fuente de apoyo o un marco teórico desde el cual puedan ejecutar una investigación holística. Como parte de los instrumentos y técnicas a utilizar, se aplicará las entrevistas y cuestionarios, para poder realizar el diagnóstico y resultado; y por último como relevancia social, dicho estudio brindará a la organización contar con información en tiempo real de los requerimientos, agilizando el rendimiento y procedimientos sobre el proceso de despacho.</p> |

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

| Problema general | Objetivo general |
|---|--|
| ¿Cómo la propuesta de mejora continua optimizara el proceso de despacho en una agencia de aduana? | Proponer un plan de mejora continua, para optimizar el proceso de despacho de mercancías en una agencia de aduana |
| Problemas específicos | Objetivos específicos |
| ¿Cuál es el diagnóstico del proceso de despacho en una agencia de aduana? | Diagnosticar en qué situación se encuentra los procesos de despacho en una agencia de aduana |
| ¿Cuáles son los factores por optimizar el proceso de despacho de una agencia de aduana? | Determinar los factores para optimizar el proceso de despacho en una agencia de aduana |
| Incumplimiento con los plazos y demoras en la recepción de las documentaciones para los trámites y despachos aduaneros. | Implementar de un plan del cumplimiento con los plazos y demoras en la recepción de las documentaciones en el proceso de despacho mediante el ciclo de Deming. |
| Carencia de un plan de control y seguimiento en los procedimientos de la gestión de despacho de mercancías. | Implementar un plan de control en los procedimientos de la gestión de despacho por medio del diagrama de análisis de procesos. |
| Bajo nivel de conocimiento del personal de operaciones en la aplicación de los procesos de despacho de mercancías. | Implementar un plan de capacitación continua para el personal de operaciones por medio de un diagrama de flujos |

Matriz 14. Metodología

| Enfoque de investigación MIXTO | | | |
|--|--|---|---|
| Criterios | Fuente 1 | Fuente 2 | Fuente 3 |
| Cita textual | La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. | El propósito de esta investigación es obtener información completa del fenómeno en estudio, evidenciándose datos numéricos, porcentuales en complemento o integrados con datos verbales, textuales o visuales, los mismos que luego son triangulados. | Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una "fotografía" más completa del fenómeno. Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones, conserven sus estructuras y procedimientos originales |
| Parafraseo | El objetivo de la investigación mixta no es sustituir la investigación cuantitativa o cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de investigación, combinándolos y reduciendo sus debilidades. | El enfoque mixto rebusca compilar información extensa y completa de la investigación a manejar, reforzando los datos porcentuales, cualitativos, cuantitativos y mediante la triangulación correspondiente. | La investigación mixta representa una colección de técnicas, procedimientos sistemáticos para la investigación, con el objetivo de recopilar datos cuantitativos y cualitativos, es decir, ambos métodos accederán a formar y argumentar los hallazgos, para alcanzar una mejor comprensión del estudio que se está llevando. |
| Evidencia de la referencia utilizando Ms word | Hernández et al. (2014) | (Carhuanchó et al. (2019) | (Mendoza & Hernández, 2018) |
| Redacción final | Según Hernández et al. (2014) enfatiza que, el objetivo de la investigación mixta no es sustituir la investigación cuantitativa o cualitativa, si no ejecutar las fortalezas de ambos modelos de exploración, mezclando y reduciendo las inseguridades. Asimismo, Carhuanchó et al. (2019) indica que, el enfoque mixto rebusca compilar información extensa y completa de la investigación a manejar, reforzando los datos porcentuales, cualitativos, cuantitativos y mediante la triangulación correspondiente. Por consiguiente, Mendoza y Hernández (2018) afirman que, la investigación mixta representa una colección de técnicas, procedimientos sistemáticos para la investigación, con el objetivo de recopilar datos cuantitativos y cualitativos, es decir, ambos métodos accederán a formar y argumentar los hallazgos, para alcanzar una mejor comprensión del estudio que se está llevando. Finalmente, en la investigación se empleará el enfoque mixto, considerando como orientación cuantitativa, se aplicará dicha encuesta a 40 empleados de la agencia de aduana; y para el enfoque cualitativo se realizará la entrevista a los diferentes jefes que conforman la organización. | | |

| Sintagma Holístico | | | |
|--|--|---|---|
| Criterios | Fuente 1 | Fuente 2 | Fuente 3 |
| Cita textual | La holística es definida como la comprensión crítica reflexiva del entorno que permite una visión amplia del mundo y de la vida, desde una perspectiva integradora con énfasis en la trascendencia | La investigación holística surge como una necesidad de proporcionar criterios de apertura y una metodología más completa y efectiva a las personas que realizan investigación en las diversas áreas del conocimiento. Es una propuesta que presenta la investigación como un proceso global, evolutivo, integrador, concatenado y organizado. | El enfoque holístico en investigación surge como respuesta a la necesidad integradora de los diversos enfoques, métodos y técnicas, que desde diversas disciplinas científicas han permeado el desarrollo del conocimiento humano. |
| Parafraseo | La comprensión holística se precisa como un alcance crítico, sereno del entorno que promete una percepción amplia del mundo y la vida desde una posición integradora con realce en la trascendencia. | El estudio holístico ha emergido como producto de la exigencia de aportar un criterio de apertura y una técnica más global, eficiente a quienes ejecutan indagaciones en diversos campos del conocimiento. | El enfoque holístico en la exploración brota como respuesta al realizar una síntesis de los diversos puntos de vista, métodos y técnicas que han permeado el acrecentamiento del conocimiento humano desde distintas doctrinas científicas. |
| Evidencia de la referencia utilizando Ms word | Carhuancho et al. (2019) | (Hurtado, 2000) | (Libardo & Marin, 2002) |
| Redacción final | Conforme a Carhuancho et al. (2019) la comprensión holística se precisa como un alcance crítico, sereno del entorno que promete una percepción amplia del mundo y la vida desde una posición integradora con realce en la trascendencia. De esta forma, para Hurtado (2000) asevera que el estudio holístico ha emergido como producto de la exigencia de aportar un criterio de apertura y una técnica más global, eficiente a quienes ejecutan indagaciones en diversos campos del conocimiento. Por contraste, disponemos la aportación de Libardo & Marin (2002) el cual asegura que el enfoque holístico en la exploración brota como respuesta al realizar una síntesis de los diversos puntos de vista, métodos y técnicas que han permeado el acrecentamiento del conocimiento humano desde distintas doctrinas científicas. | | |

| Tipo de investigación Básica | | |
|--|--|--|
| Criterios | Fuente 1 | Fuente 2 |
| Cita textual | La investigación básica como una actividad científica, Tecnológica que descubre leyes universales o leyes generales. Que constituye un tipo de investigación, dentro del contexto de la investigación científica y que está relacionada con la investigación aplicada y con el desarrollo experimental. | La investigación básica busca el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza, para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los retos de la humanidad. Este tipo de estudio no busca la aplicación práctica de sus descubrimientos, sino el aumento del conocimiento para responder a preguntas o para que esos conocimientos puedan ser aplicados en otras investigaciones. |
| Parfraseo | La exploración básica es una labor científica, tecnológico que pesquisa develar datos generales o usuales. Es una clase de estudio que sucede dentro del escenario de la investigación científica, está coligado con el crecimiento experimental y el estudio aplicado. | La investigación, busca el razonamiento de la veracidad o de los fenómenos naturales para coadyuvar a una sociedad más avanzada que responda con más eficiencia a los desafíos de la humanidad. Esta variedad de averiguación explora no solo la tenacidad práctica de sus hallazgos, sino incluso la ampliación del juicio para alegar preguntas o ejercer aquellos descubrimientos en otros estudios. |
| Evidencia de la referencia utilizando Ms word | (Carvajal, 2022) | (Lifeder, 2020) |
| Redacción final | Carvajal (2022) cita que, la exploración básica es una labor científica, tecnológico que pesquisa develar datos generales o usuales. Es una clase de estudio que sucede dentro del escenario de la investigación científica, está coligado con el crecimiento experimental y el estudio aplicado. Del mismo modo, Lifeder (2020) busca el razonamiento de la veracidad o de los fenómenos naturales para coadyuvar a una sociedad más avanzada que responda con más eficiencia a los desafíos de la humanidad. Esta variedad de averiguación explora no solo la tenacidad práctica de sus hallazgos, sino incluso la ampliación del juicio para alegar preguntas o ejercer aquellos descubrimientos en otros estudios. | |

| Diseño de investigación proyectiva | | | |
|--|--|--|---|
| Criterios | Fuente 1 | Fuente 2 | Fuente 3 |
| Cita textual | La investigación proyectiva es un tipo de estudio que consiste en buscar soluciones a distintos problemas, analizando de forma integral todos sus aspectos y proponiendo nuevas acciones que mejoren una situación de manera práctica y funcional. Este tipo de estudio propone modelos que generen soluciones a necesidades concretas de tipo social, organizacional, ambiental o de algún área especial del conocimiento, con miras al futuro de cada contexto y mediante su análisis situacional. | Esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio. | Este tipo de investigación consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo. |
| Parfraseo | La indagación proyectiva es un tipo de análisis que pesquisa resoluciones a dispare complicaciones observando cabalmente todos los elementos del asunto, exponiendo novedosos bonos que mejoren la situación de forma práctica y funcional. Esta clase de estudio formula modelos que causan respuesta a carencia concretas de racionio, como necesidades sociales, organizacionales o ambientales, con la mirada puesta en el porvenir de cada entorno y a través del estudio situacional. | Esta averiguación se ocupa del diseño, plan de estrategias, recursos, tácticas, para la clasificación del estudio predestinado. El efecto es evidente en los principios metodológicos del análisis. | Este modo de análisis involucra la ejecución de una proposición, una estrategia como pauta para la solución de un embrollo, así sea de un conjunto social, entidad, en un área específica del racionamiento, con base en un resultado preciso de las necesidades recientes |
| Evidencia de la referencia utilizando Ms word | (Lifeder, 2019) | Carhuancho et al. (2019) | (Hurtado, 2000) |
| Redacción final | En relación con la investigación proyectiva, se tiene presente la contribución de 3 autores, tal como, Lifeder (2019) la indagación proyectiva es un tipo de análisis que pesquisa resoluciones a dispare complicaciones observando cabalmente todos los elementos del asunto, exponiendo novedosos bonos que mejoren la situación de forma práctica y funcional. Esta clase de estudio formula modelos que causan respuesta a carencia concretas de racionio, como necesidades sociales, organizacionales o ambientales, con la mirada puesta en el porvenir de cada entorno y a través del estudio situacional. También para, Carhuancho et al. (2019) esta averiguación se ocupa del diseño, plan de estrategias, recursos, tácticas, para la clasificación del estudio predestinado. El efecto es evidente en los principios metodológicos del análisis. Por consiguiente, Hurtado (2000) alude que, este modo de análisis involucra la ejecución de una proposición, una estrategia como pauta para la solución de un embrollo, así sea de un conjunto social, entidad, en un área específica del racionamiento, con base en un resultado preciso de las necesidades recientes. | | |

| Método de investigación 1 - Analítico | | | |
|--|--|--|---|
| Criterios | Fuente 1 | Fuente 2 | Fuente 3 |
| Cita textual | Corresponde a las actividades reflexivas y analíticas por parte del investigador en concordancia con el planteamiento de investigación. En ese sentido, es importante la lectura y revisión de las propuestas teóricas, así como los estudios previos realizados para analizar los bosquejos relacionados con su estudio. | El método analítico, establece sus fundamentos éticos, filosóficos, epistemológicos, conceptuales y técnicos. Evidencian, además, las diversas disciplinas en las que el método puede ser empleado y los múltiples fenómenos que pueden ser estudiados con él. | Este método “consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo, las relaciones entre éstas, es decir, es un método de investigación, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno. |
| Parfraseo | Este método retribuye a las partes analíticas, reflexivas, que brinda el investigador en conformidad con el proyecto de indagación. De esa forma es esencial la lectura y el análisis de la proposición teórica, así como las investigaciones anteriores, para examinar los apuntes involucrados con el estudio. | El modo analítico, instituye sus principios éticos, filosóficos, epistemológicos, conceptuales y técnicos. Exhiben, además, las múltiples enseñanzas en las que el procedimiento podría ser aplicado y los distintos fenómenos que tienen la capacidad de ser analizados con él. | Este procedimiento radica en la supresión de las piezas de un todo, con el asunto de instruirse y escrutar por separado, para observar, las conexiones entre éstas, o sea, es un modo de indagación, que reside en descomponer el todo en pedazos, con el peculiar fin de divisar la naturaleza y los impactos del fenómeno. |
| Evidencia de la referencia utilizando Ms word | Carhuanchó et al. (2019) | Lopera et al. (2010) | (Gomez, 2012) |
| Redacción final | Para Carhuanchó et al. (2019) este método retribuye a las partes analíticas, reflexivas, que brinda el investigador en conformidad con el proyecto de indagación. De esa forma es esencial la lectura y el análisis de la proposición teórica, así como las investigaciones anteriores, para examinar los apuntes involucrados con el estudio. Por lo que, Lopera et al. (2010) difunde que, el modo analítico, instituye sus principios éticos, filosóficos, epistemológicos, conceptuales y técnicos. Exhiben, además, las múltiples enseñanzas en las que el procedimiento podría ser aplicado y los distintos fenómenos que tienen la capacidad de ser analizados con él. Desde otro punto de vista para Gomez (2012) este procedimiento radica en la supresión de las piezas de un todo, con el asunto de instruirse y escrutar por separado, para observar, las conexiones entre éstas, o sea, es un modo de indagación, que reside en descomponer el todo en pedazos, con el peculiar fin de divisar la naturaleza y los impactos del fenómeno. | | |

Método de investigación 2 - Deductivo

| Criterios | Fuente 1 | Fuente 2 | Fuente 3 |
|--|--|--|---|
| Cita textual | Este método, a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo general a lo particular. | Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. | El método deductivo está basado en el silogismo aristotélico y la dirección que sigue para elaborar teorías, va de lo universal o general a lo particular y real, el investigador parte de una teoría o ley general con la finalidad de ampliarla, precisarla o contrastarla con la realidad. |
| Parfraseo | Este estudio, a diferencia del inductivo, es el modo sensato que va de lo común a lo distintivo. Tiene la peculiaridad de que el epilogo de la deducción es veraz, si las hipótesis de las que se generan además lo son. Por consiguiente, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo usual a lo especial. | Este procedimiento de alegato se sustenta en tomar conclusiones normales para adquirir aclaraciones puntuales. De esta manera se inicia con la indagación de los postulados, teoremas, leyes, principios, de aplicación mundial y de constatar legitimidad, para emplear resoluciones o sucesos característicos. | El método deductivo con base en el silogismo aristotélico y el rumbo que subsigue a cabo de teorías, va de lo global a lo particular y existente, el indagador parte de una suposición o regla general con el fin de extender, determinar o demostrar con la autenticidad. |
| Evidencia de la referencia utilizando Ms word | (Gomez, 2012) | (Bernal, 2010) | (Bisquerra, 2009) |
| Redacción final | Gomez (2012) observa que, este estudio, a disparidad del inductivo, es el modo sensato que conduce a lo común o distintivo. Tiene esa peculiaridad sobre la síntesis de la deducción es veraz, si las hipótesis de las que se generan además lo son. Por consiguiente, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo usual a lo especial. Así como Bernal (2010) nombra que, este procedimiento de alegato se sustenta en tomar conclusiones normales para adquirir aclaraciones puntuales. De esta manera se empieza por medio de la indagación de los fundamentos, leyes, teoremas, principios de uso mundial y de constatar legitimidad, con respecto a emplear resoluciones o sucesos característicos. Para Bisquerra (2009) consiste que, el método deductivo con base en el silogismo aristotélico y el rumbo que subsigue a cabo de teorías, va de lo global a lo particular y existente, el indagador parte de una suposición o regla general con el fin de extender, determinar o demostrar con la autenticidad. | | |

Método de investigación 3 - Inductivo

| Criterios | Fuente 1 | Fuente 2 | Fuente 3 |
|--|---|--|--|
| Cita textual | Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. | El método inductivo, es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten. | El método inductivo es una forma de razonamiento para llegar a conclusiones que empieza desde lo más específico y va hasta las generalizaciones y teorías más amplias. Se comienza con unas observaciones y medidas específicas para llegar a unas conclusiones generales. |
| Parfraseo | Este método usa el conocimiento para lograr deducciones que dividen de acciones peculiares deseados como autorizados, para alcanzar a conclusiones cuyo afán sea de carácter general. El procedimiento se empieza con un análisis personal de los hechos y se manifiestan términos globales que se proponen como leyes, ideales o raíz de una teoría. | El procedimiento inductivo, es un método que va de lo propio a lo común, encima de ser un modo de automatización que, desde logros distintivos, pretende idear factibles colaboraciones en general que la sustenten. | El modelo inductivo es un modo de evidencia para conseguir resoluciones que inicia a partir de lo más representado y va incluso a la difusión de teorías más extensa. Se establece con el control y disposiciones concretas, para llegar a términos frecuentes. |
| Evidencia de la referencia utilizando Ms word | (Bernal, 2010) | (Gomez, 2012) | (Lifeder, 2020) |
| Redacción final | Bernal (2010) dispone que, este método usa el conocimiento para lograr deducciones que dividen de acciones peculiares deseados como autorizados, para alcanzar a conclusiones cuyo afán corresponda de índole habitual. Este procedimiento empieza por medio de un análisis personal de los hechos y se manifiestan términos globales que se proponen en leyes, ideales y raíz de la teoría. Gomez (2012) manifiesta que, el procedimiento inductivo, es un método que va de lo propio a lo común, encima de ser un modo de automatización que, desde logros distintivos, pretende idear factibles colaboraciones en general que la sustenten. Finalmente, Lifeder (2020) sostiene que, el modelo inductivo es un modo de evidencia para conseguir resoluciones que inicia a partir de lo más representado y va incluso a la difusión de teorías más extensa. Se establece con el control y disposiciones concretas, para llegar a términos frecuentes. | | |

Matriz de preguntas

| Sub categoría | Indicador | Ítem |
|------------------------------------|--|--|
| Separación del pedido | Atención personalizada
Equipos tecnológicos | <p>¿Se brinda algún tipo de atención personalizado al separar los pedidos?</p> <p>¿El auxiliar de despacho hace uso de los equipos tecnológicos para la separación del pedido?</p> <p>¿Con que frecuencia se cumple los procesos para la separación de pedido?</p> <p>¿Considera usted, que los encargados de realizar el proceso de la separación del pedido, están correctamente capacitados?</p> |
| Preparación del pedido | Coordinación
Empaque y embalaje | <p>¿El auxiliar de despacho cuenta con la información asignada para la preparación del pedido?</p> <p>¿Considera que el área de despacho se encuentra ordenado y abastecido con las herramientas para el empaque y embalaje de los clientes?</p> <p>¿El auxiliar de despacho mantiene coordinación con el jefe de operaciones al efectuar la preparación del pedido?</p> <p>¿Tiene capacitaciones o charlas constantes acerca de los procesos de empaque y embalaje?</p> |
| Transmisión del pedido | Información
Equipos electrónicos | <p>¿El auxiliar de despacho informa los pedidos usando las herramientas tecnológicas?</p> <p>¿La transmisión de pedidos es recibida por todo el personal de despacho?</p> <p>¿El jefe de operaciones trasmite la información de los despachos del día?</p> <p>¿La tecnología de información es importante para el auxiliar de despacho?</p> |
| Informe sobre el estado del pedido | Servicio al cliente
Comunicación | <p>¿Se brinda comunicación en línea a los clientes respecto al estado de sus mercancías?</p> <p>¿Considera que la falta de comunicación con el cliente genera retrasos en los despachos?</p> <p>¿Cuándo tiene que despachar un pedido, considera que la atención que brinda es óptima?</p> <p>¿Cuentan con un área especializada en servicio al cliente?</p> |
| Tiempo del proceso de despacho | División de prioridades
Servicio al cliente | <p>¿Considera que la división de prioridades a los clientes, generan retrasos en los despachos?</p> <p>¿Se mide el tiempo que toma despachar las mercancías?</p> <p>¿Se cumple con el tiempo de espera establecido, para que el cliente reciba su mercancía?</p> <p>¿Cuándo existen demasiados despachos, tiene apoyo por parte de sus compañeros?</p> |

CUANTITATIVA

| Población | |
|--------------------------------|--|
| Criterios | |
| Cantidad de Población | 50 trabajadores del área de operaciones, carga y transporte del turno mañana. |
| Lugar, espacio y tiempo | Área de operaciones de la agencia de aduana -Turno mañana. Correspondiente al mes de mayo 2022 |
| Muestra | 50 |
| Resumen de la población | Para el presente estudio, la población corresponde a 50 trabajadores del área de operaciones, carga, transporte del turno mañana, correspondiente al mes de mayo 2022 en la agencia de aduana. |

| Técnica de recopilación de datos 1 - Encuesta | | | |
|--|--|---|---|
| Criterios | Fuente 1 | Fuente 2 | Fuente 3 |
| Cita textual | La encuesta es una técnica donde la información debe ser obtenida a través de preguntas a otras personas. Se diferencian, porque en la encuesta no se establece un diálogo con el entrevistado y el grado de interacción es menor. La encuesta se caracteriza por ser práctica y de una sola aplicación | Analizando el papel de la encuesta, y es que, para lograr un mayor acopio de información, la encuesta puede ser una alternativa viable, ya que se basa en el diseño y aplicación de ciertas incógnitas dirigidas a obtener determinados datos. | Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. Se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas |
| Parafraseo | La encuesta es un método donde los datos deberán ser adquiridos por intermedio de interrogantes a otras personas. Se distinguen, pues en el sondeo no está determinado un diálogo con el participante y el nivel de relación es mínimo. Se singulariza por ser práctica y única aplicación. | Examinando el pliego de la encuesta, para poder hacer más grande el almacenamiento de indagación, podría ser una alternativa viable, debido a que se argumenta en el proyecto y aplicación de algunas interrogantes guiadas a conseguir datos precisos. | Es uno de los modos de recopilación de datos más empleados, pese a que cada momento disminuye su veracidad por el curso de los sujetos encuestados, Se apoya en un formulario o grupo de interrogantes que se organizan con la finalidad de extraer conocimiento de la gente. |
| Evidencia de la referencia utilizando Ms word | Carhuancho et al. (2019) | (Gomez, 2012) | (Bernal, 2010) |
| Redacción final | Examinando la colaboración de Carhuancho et al. (2019) demuestra que, la encuesta es un método donde los datos deberán ser adquiridos por intermedio de interrogantes a otras personas. Se distinguen, pues en el sondeo no está determinado un diálogo con el participante y el nivel de relación es mínimo. Se singulariza por ser práctica y única aplicación. De otro modo Gomez (2012) explica que, examinando el pliego de la encuesta, para poder hacer más grande el almacenamiento de indagación, podría ser una alternativa viable, debido a que se argumenta en el proyecto y aplicación de algunas interrogantes guiadas a conseguir datos precisos. Por último, Bernal (2010) comunica que, es uno de los modos de recopilación de datos más empleados, pese a que cada momento disminuye su veracidad por el curso de los sujetos encuestados, Se apoya en un formulario o grupo de interrogantes que se organizan con la finalidad de extraer conocimiento de la gente. | | |

| Instrumento de recopilación de datos 1 – Cuestionario | | | |
|--|--|--|--|
| Criterios | Fuente 1 | Fuente 2 | Fuente 3 |
| Cita textual | El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis, objeto de estudio y centro del problema de investigación | El cuestionario es un documento que contiene la presentación de este, las preguntas con su respectiva escala de medición, todas ellas deberán ser contestadas por la persona a quién se encuesta, cabe precisar que en este tipo de instrumento no existe respuesta buena ni mala, todas son válidas para el estudio, es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información. | El cuestionario, es de gran utilidad en la investigación científica, ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones, contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio. |
| Parfraseo | El cuestionario es un grupo de interrogantes planeado para crear la información precisa, con el fin de conseguir las metas de indagación. Hablamos de un plan determinado para reunir datos de la uniformidad de estudio, objeto de evaluación y núcleo del tema de investigación. | El formulario es un escrito que tiene la explicación de este, las cuestiones con su relativo tamaño de evaluación, cada una de ellas deben ser atendidas por el individuo a quien se encuesta, cabe determinar que esta clase de método no existe contestación buena o mal, cada una es legítima para el análisis, es un medio que reúne una secuencia de interrogantes que se relacionan con un suceso, posición o asunto preferente, sobre el cual el investigador adquiere información. | El cuestionar es de inmensa ventaja en la exploración científica, debido a que integra una figura precisa de la práctica de reconocimiento, pudiendo que el estudio fije su inclinación en varios puntos y se contengan a ciertas situaciones, tiene las zonas del fenómeno que se sopesan fundamentalmente, concede, también separa ciertos obstáculos que nos importa esencialmente, decrece la veracidad a ciertas cifras de datos principales y puntualiza el asunto de investigación. |
| Evidencia de la referencia utilizando Ms word | (Bernal, 2010) | Carhuacho et al. (2019) | (Gomez, 2012) |
| Redacción final | Bernal (2010) dispone que, el cuestionario es un grupo de interrogantes planeado para crear la información precisa, con el fin de conseguir las metas de indagación. Hablamos de un plan determinado para reunir datos de la uniformidad de estudio, objeto de evaluación y núcleo del tema de investigación. Igualmente para Carhuacho et al. (2019) alude que, el formulario es un escrito que tiene la explicación del mismo, las cuestiones con su relativo tamaño de evaluación, cada una de ellas deben ser atendidas por el individuo a quien se encuesta, cabe determinar que esta clase de método no existe contestación buena o mal, cada una es legítima para el análisis, es un medio que reúne una secuencia de interrogantes que se relacionan con un suceso, posición o asunto preferente, sobre el cual el investigador adquiere información. De otra forma para Gomez (2012) señala que, el cuestionar es de inmensa ventaja en la exploración científica, debido a que integra una figura precisa de la práctica de reconocimiento, pudiendo que el estudio fije su inclinación en varios puntos y se contengan a ciertas situaciones, tiene las zonas del fenómeno que se sopesan fundamentalmente, concede, también separa ciertos obstáculos que nos importa esencialmente, decrece la veracidad a ciertas cifras de datos principales y puntualiza el asunto de investigación. | | |

Procedimiento Cuantitativo

Paso 1: Se realizará la construcción del cuestionario que comprende de 20 preguntas sobre el proceso de despacho

Paso 2: Se realizará la encuesta mediante Google formularios a los 50 trabajadores del área de operaciones, carga y transporte.

Paso 3: Se consolidó la información de los 50 encuestados y se procesó en la herramienta SPSS v.26

Paso 4: Se obtuvo los resultados mediante tablas y gráficos, incluyendo el Pareto de los problemas más álgidos.

Paso 5: Se realizó la interpretación mediante la estadística descriptiva.

Método de análisis de datos – Estadística descriptiva

| Criterios | Fuente 1 | Fuente 2 |
|--|---|--|
| Cita textual | La estadística descriptiva es la rama que describe de forma cuantitativa (medible), características de una colección de una recolección de información. Es decir, se encarga de resumir una muestra estadística (conjunto de datos obtenidos de una población) en lugar de aprender sobre la población que representa la muestra. | Es la parte de la estadística que permite analizar todo un conjunto de datos, de los cuales se extraen conclusiones válidas, únicamente para ese conjunto. Para realizar este análisis se procede a la recolección y representación de la información obtenida. |
| Parfraseo | La estadística descriptiva es el campo que revela de manera cuantitativa, particularmente de una compilación de datos acumulados. Esto se ocupa de simplificar un modelo estadístico que es la suma de información conseguida de los habitantes. | Es el fragmento de la estadística que facilita revisar todo un grupo de datos, de lo cual se obtienen resultados válidos, exclusivamente para aquel conjunto. A fin de elaborar esta investigación se surge a la recopilación y concepto de la indagación adquirida. |
| Evidencia de la referencia utilizando Ms word | (Lifeder, 2017) | (Del Castillo & Salazar, 2018) |
| Redacción final | Para Lifeder (2017) opina que, la estadística descriptiva es el campo que revela de manera cuantitativa, particularmente de una compilación de datos acumulados. Esto se ocupa de simplificar un modelo estadístico que es la suma de información conseguida de los habitantes. Asimismo, Del castillo & Salazar (2018) asevera que, es el fragmento de la estadística que facilita revisar todo un grupo de datos, de lo cual se obtienen resultados válidos, exclusivamente para aquel conjunto. A fin de elaborar esta investigación se surge a la recopilación y concepto de la indagación adquirida. | |

CUALITATIVA

| Escenario de estudio | |
|---|--|
| Criterios | |
| Lugar geográfico | Agencia de aduana |
| Provincia/Departamento | Callao – Lima |
| Descripción del escenario vinculado al problema | El área de operaciones, despacho, carga y transporte |

| Participantes – Unidades informantes (mínimo 3) | | | |
|---|---|--|---|
| Criterios | P1 | P2 | P3 |
| Sexo | M | M | M |
| Edad Aprox | 37 | 35 | 26 |
| Profesión | Gerente de área comercial | Jefe de operaciones | Auxiliar de despacho |
| Rol (función) | <ul style="list-style-type: none"> Titulado de la carrera de administración y negocios internacionales, tiene conocimientos empíricos a través de los años en el área comercial, es el gerente de la agencia de aduana Edad 37 años. | Egresado de la carrera de negocios internacionales, tiene conocimientos en el área de comercio exterior, inglés; también posee conocimientos de las operaciones y despachos de mercancías. | Técnico en administración y negocios internacionales, cuenta con cursos en logística y despacho, comprende la actividad del curso y los procesos de despacho en la agencia de aduana. Edad 25 años. |
| Justificar por qué se seleccionó a los sujetos | Los residentes estarán constituidos por los empleados de la agencia de aduana y se usará 03 unidades informantes, quienes cooperan a la indagación, ya que laburan de manera directa con los ayudantes, conocen el ambiente gremial y las carencias que suceden en la organización. | | |

Técnica de recopilación de datos 1 - Entrevista

| Criterios | Fuente 1 | Fuente 2 | Fuente 3 |
|--|---|--|---|
| Cita textual | Podemos decir que la entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales. | Las entrevistas requieren que previamente el investigador concrete la fecha, hora y lugar para aplicar la guía de entrevista, sin embargo, en el desarrollo el investigador puede realizar una repregunta para obtener más información, no obstante, se debe de tener cuidado, porque el diálogo podría orientarse hacia otro tema y ello invalidaría la información obtenida. | Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio |
| Parfraseo | Logramos manifestar que la entrevista es la conexión inmediata implantada a través del indagador y su tema de investigación, por medio de personas o grupos con la finalidad de conseguir atestaciones verbales. | Las entrevistas exigen que anticipadamente el observador precise la fecha, hora y sitio para emplear la conversación, no obstante, en el progreso el investigador logra efectuar una repregunta para adquirir más conocimiento, no obstante, se debe tener cautela, ya que la charla podría situar otro argumento y ello inutilizaría la información conseguida. | Técnica dirigida a introducir comunicación clara con los individuos que se tengan en cuenta. A desigualdad de la encuesta, que se ajusta a un formulario, la entrevista, sin embargo, puede resistir en un cuestionario bastante adaptable, tiene como intención extraer información muy natural y amplia, en el curso logra adentrarse la investigación de interés para el análisis. |
| Evidencia de la referencia utilizando Ms word | (Gomez, 2012) | Carhuancho et al. (2019) | (Bernal, 2010) |
| Redacción final | De tal modo para Carhuancho et al. (2019) puntualiza que las entrevistas exigen que anticipadamente el observador precise la fecha, hora y sitio para emplear la conversación, no obstante, en el progreso el investigador logra efectuar una repregunta para adquirir más conocimiento, no obstante, se debe tener cautela, ya que la charla podría situar otro argumento y ello inutilizaría la información conseguida. Por ende, Bernal (2010) y Gomez (2012) sostienen que, esta técnica dirigida a introducir comunicación clara con los individuos que se tengan en cuenta. A desigualdad de la encuesta, que se ajusta a un formulario, la entrevista, sin embargo, puede resistir en un cuestionario bastante adaptable, tiene como intención extraer información muy natural y amplia, en el curso logra adentrarse la investigación de interés para el análisis en el cual logramos manifestar que la entrevista es la conexión inmediata implantada a través del indagador y su tema de investigación, por medio de personas o grupos con la finalidad de conseguir atestaciones verbales. | | |

Instrumento de recopilación de datos 1 – Guía de entrevista

| Criterios | Fuente 1 | Fuente 2 | Fuente 3 |
|--|---|--|---|
| Cita textual | La guía de entrevista “debe contener los datos generales de identificación del entrevistado; datos censales o sociológicos; y datos concernientes al tema de investigación”. Este documento previamente debe ser revisado y confrontado con el objetivo de la investigación. | Entrevista estructurada o formal: Es la que se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado. En este caso, la misma guía de entrevista puede servir como instrumento para registrar las respuestas, aunque también puede emplearse el grabador o la cámara de video. | La guía de entrevista es un documento que contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista. Una guía de observación, por lo tanto, es un documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos. |
| Parfraseo | La guía de entrevista debe abarcar la información general del participante, datos censales o sociológicos y relacionado al asunto de estudio. Este manuscrito debería ser examinado y comparado con el propósito de la investigación. | Entrevista organizada, es la que se hace desde una dirección prediseñada que tiene las interrogantes que van a ser manifestadas al encuestado. En esta circunstancia, la propia guía de entrevista puede desempeñar como herramienta para rebuscar los resultados, aun cuando puede usarse la grabadora y la cámara digital. | Es un archivo que implica los asuntos, cuestiones propuestas y puntos a revisar en una entrevista. Concede una proximidad inmediata con los individuos del entorno. Se considera una técnica muy eficaz. |
| Evidencia de la referencia utilizando Ms word | Carhuancho et al. (2019) | (Arias, 2012) | (Aleph, 2021) |
| Redacción final | Según Carhuancho et al. (2019) sustenta que, la guía de entrevista debe abarcar la información general del participante, datos censales o sociológicos y relacionado al asunto de estudio. Este manuscrito debería ser examinado y comparado con el propósito de la investigación. De tal forma Arias (2012) expresa que, una entrevista organizada, es la que se hace desde una dirección prediseñada que tiene las interrogantes que van a ser manifestadas al encuestado. En esta circunstancia, la propia guía de entrevista puede desempeñar como herramienta para rebuscar los resultados, aun cuando puede usarse la grabadora y la cámara digital. Igualmente, para Aleph (2021) menciona que, es un archivo que implica los asuntos, cuestiones propuestas y puntos a revisar en una entrevista. Concede una proximidad inmediata con los individuos del entorno. Se considera una técnica muy eficaz. | | |

| Procedimiento Cualitativo | |
|----------------------------------|--|
| Paso 1: | Se elaboro la guía de entrevista. |
| Paso 2: | Se realizo la entrevista a 3 colaboradores del área de gerencia, operaciones, y despacho el cual se entrevistó mediante Zoom. |
| Paso 3: | Se realizo la transcripción de los resultados de la grabación en el documento de presentación para continuar con el proceso con el programa ATLAS.TI. V 22 |
| Paso 4: | Se elaboraron las tramas con las sub categorías con sus respectivos indicadores. |
| Paso 5: | Se analizo el problema y el análisis de triangulación usando las categorías. |

| Método de análisis de datos – Triangulación | | |
|--|---|--|
| Criterios | Fuente 1 | Fuente 2 |
| Cita textual | La triangulación es una herramienta enriquecedora que le confiere a un estudio rigor, profundidad, complejidad y permite dar grados variables de consistencia a los hallazgos. A la vez permite reducir sesgos y aumentar la comprensión de un fenómeno. Se ha propuesto el uso de términos o metas diferentes para los estudios cualitativos entre las que encontramos la adopción de alternativas como el grado de credibilidad más que su validez | La triangulación es una de las técnicas más utilizadas en la investigación mixta. La generación de datos cualitativos y cuantitativos se produce al mismo tiempo y se usa generalmente a la misma población, aunque no signifique que sean los mismos individuos. Esta técnica puede dar como resultado información contradictoria que sin embargo puede dar pie a nuevas preguntas para la investigación, e incluso guiar la recopilación de nuevos datos adicionales que sirvan para explorar y aclarar situaciones, fenómenos o hechos. |
| Parfraseo | La triangulación es un instrumento beneficioso que le atribuye a una investigación rigurosa, difícil y concede ofrecer grados inciertos de estabilidad a los descubrimientos. A la vez favorece minimizar sesgos e incrementar la presión del acontecimiento. Se ha manifestado el uso de datos o propósitos diversos para la indagación cualitativa en medio de las que se encuentran la asimilación de opciones como el nivel de fiabilidad más que su valor. | La triangulación es uno de los modos más aprovechado en la indagación mixta. La creación de datos cualitativos y cuantitativos se genera paralelamente, se utiliza principalmente a la misma población, aun cuando no represente los mismos sujetos. Este proceso puede ofrecer como repercusión la información opuesta que puede ofrecer novedosas interrogantes para la investigación e inclusive encaminar la suma de nuevos antecedentes extras que dispongan para averiguar y esclarecer escenarios, sucesos o hechos. |
| Evidencia de la referencia | (Okuda & Gómez, 2005) | (Lifeder, 2021) |

| | | |
|---------------------------|---|--|
| utilizando Ms word | | |
| Redacción final | Okuda y Gómez (2005) muestra que, la triangulación es un instrumento beneficioso que le atribuye a una investigación rigurosa, difícil y concede ofrecer grados inciertos de estabilidad a los descubrimientos. A la vez favorece minimizar sesgos e incrementar la presión del acontecimiento. Se ha manifestado el uso de datos o propósitos diversos para la indagación cualitativa en medio de las que se encuentran la asimilación de opciones como el nivel de fiabilidad más que su valor. También para Lifeder (2021) explica que, es uno de los modos más aprovechado en la indagación mixta. La creación de datos cualitativos y cuantitativos se genera paralelamente, se utiliza principalmente a la misma población, aun cuando no represente los mismos sujetos. Este proceso puede ofrecer como repercusión la información opuesta que puede ofrecer novedosas interrogantes para la investigación e inclusive encaminar la suma de nuevos antecedentes extras que dispongan para averiguar y esclarecer escenarios, sucesos o hechos. | |

| | |
|------------------------|--|
| Aspectos éticos | |
| APA | Se utilizo APA en la versión 7 y Turnitin |
| Muestra | La muestra corresponde 50 trabajadores de una población de 50., |
| Data | Se trabajo con la data consolidad en Excel y SPSS |