

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“INTEGRACIÓN Y MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO ENTRE VENDEDORES, DESPACHO Y TESORERÍA EN UNA EMPRESA IMPORTADORA DE PRODUCTOS INDUSTRIALES, 2025”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Joan Jose Chavez Vilca
Jani Lisset Uriarte Hurtado

Asesor:

Dr. Mario Edison Ninaquispe Soto
0000-0002-6287-3291

Lima - Perú

Informe de similitud

Joan_jani Chavez_uriarte

TSP

- Quick Submit
- Quick Submit
- Asesores

Document Details

Submission ID trn:oid:::1:3276501552	89 Pages
Submission Date Jun 14, 2025, 12:00 PM GMT-5	17,776 Words
Download Date Jun 17, 2025, 7:40 PM GMT-5	101,761 Characters
File Name o_entre_Vendedores,_Despacho_y_Tesorer_a_en_una_Empresa_V7.docx	
File Size 4.1 MB	

turnitin Page 2 of 101 - Integrity Overview Submission ID trn:oid:::1:3276501552

14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Exclusions

- 5 Excluded Sources

Top Sources

- 13% Internet sources
- 2% Publications
- 6% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Tabla de contenidos

Informe de similitud	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN EJECUTIVO	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	24
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	44
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS	85
ANEXOS.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Diagrama de flujo del proceso.....	41
Tabla 2	Diagrama de Pareto de la problemática observada.....	45
Tabla 3	Resumen comparativo de desempeño logístico: situación inicial vs. actual	54
Tabla 4	Cronograma de limpieza – Metodología 5S.....	60
Tabla 5	Comparación de resultados antes y después de la mejora.....	63
Tabla 6	Relación de encargados participantes por áreas	65
Tabla 7	Checklist de aplicación de las 5S	65
Tabla 8	Encuesta interna sobre la percepción del impacto de las mejoras logísticas implementadas	67
Tabla 9	Nuevos indicadores de mejora operativa e integración.....	75
Tabla 10	Mejora en la emisión de comprobantes y control de cobranzas.....	76
Tabla 11	Mejora en la productividad y eficiencia interdepartamental	77
Tabla 12	Impacto en el ambiente laboral y satisfacción interna.....	77
Tabla 13	<i>Cuadro comparativo integral de resultados antes y después de la experiencia profesional</i>	<i>79</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Logo comercial de la empresa.....	14
Figura 2	Mapa de ubicación de la empresa	14
Figura 3	Ejemplo de algunos productos que brinda la empresa	16
Figura 4	Organigrama estructural de la empresa.....	20
Figura 5	Fases de la metodología 5s.....	28
Figura 6	Flujo de actividades en el Proyecto de Mejora logística.....	42
Figura 7	Gráfico del Diagrama de Pareto de la problemática observada	45
Figura 8	Diagrama de Ishikawa.....	47
Figura 9	Diagrama de flujo por departamentos en la empresa	50
Figura 10	Hoja de cálculo control de pedidos, accesible para ventas, despacho y tesorería.	55
Figura 11	Formato estandarizado de digitalización.....	56
Figura 12	Modelo de formato de egresos	56
Figura 13	Áreas de almacén antes de la aplicación del 5s.....	57
Figura 14	Áreas de almacén después de la aplicación del 5s	58
Figura 15	Etiquetado de los elementos del área de almacén y despacho	59
Figura 16	Área de oficina ordenada	60
Figura 17	Sesión de capacitación operativa	64
Figura 18	Sesión de aplicación de la metodología 5s.....	65
Figura 19	La hoja de pedidos compartida ha mejorado la coordinación entre áreas.....	67
Figura 20	Las reuniones quincenales han permitido resolver problemas de forma más ágil.	68
Figura 21	Ahora tengo mayor claridad sobre el estado y avance de los pedidos.	69

Figura 22	La tesorería trabaja con más independencia gracias al acceso en tiempo real a los pedidos.....	70
Figura 23	El almacén está más limpio y organizado que antes.....	71
Figura 24	Me siento más cómodo(a) y satisfecho(a) con mi entorno de trabajo tras los cambios realizados	72
Figura 25	Los errores y retrabajos han disminuido en mi área desde la implementación del nuevo sistema.	73
Figura 26	Los clientes están más satisfechos con las entregas desde que se hicieron los cambios.....	74

RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto nació con un propósito claro: mejorar la coordinación y la eficiencia entre los departamentos de ventas, despacho y tesorería en Adalex Industrial S.A.C. Al comenzar, se identificaron varios obstáculos en el proceso logístico, como descoordinaciones frecuentes, errores en la facturación, y retrabajos innecesarios, lo cual no solo generaba demoras, sino que también afectaba la motivación del equipo y la satisfacción de los clientes. Era evidente que había un espacio para la mejora, pero también una gran oportunidad para transformar la forma en que se trabajaba.

Al comenzar el análisis con herramientas simples pero poderosas, como el principio de Pareto y el diagrama de Ishikawa, logramos visibilizar los problemas reales detrás de los síntomas: la falta de herramientas de comunicación, la acumulación de tareas manuales, y la falta de control en algunos procesos. Esta información nos permitió sentar las bases para un cambio real y, sobre todo, sostenible.

A través de la implementación de una herramienta colaborativa digital, que permitió a todos los departamentos tener acceso en tiempo real a la información de los pedidos, y la aplicación de la metodología 5S en el almacén, logramos cambios tangibles y significativos. El tiempo de despacho se redujo en un 48.6%, pasando de 3.5 días a 1.8 días, lo que no solo mejoró la logística, sino que mejoró la experiencia de nuestros clientes, quienes ahora reciben sus productos más rápido y con menos errores. Además, la disminución de los errores de facturación en un 83% y la reducción de retrabajos por pedidos incorrectos en un 75% reflejan el impacto directo de las mejoras aplicadas en la precisión y organización del trabajo.

Lo más valioso no fue solo mejorar los números, sino que logramos crear un ambiente de trabajo más colaborativo y motivador. Los empleados que antes luchaban con procesos

desordenados ahora se sienten más empoderados, con herramientas claras que les permiten hacer su trabajo de manera más eficiente. De hecho, la satisfacción del cliente interno aumentó un 28.5%, reflejando la mejora en el ambiente laboral y la percepción sobre cómo la empresa ha tomado en cuenta sus necesidades.

Sin embargo, como todo proceso de mejora, sabemos que aún hay áreas en las que se puede seguir avanzando. Aunque las mejoras en facturación fueron notables, recomendamos implementar un sistema ERP para integrar completamente todos los procesos de la empresa. Además, la capacitación continua del personal será clave para garantizar que todos sigan alineados con los avances y la innovación constante que debe caracterizar a la empresa.

Este proyecto no solo ha transformado los procesos logísticos de Adalex, sino que ha tenido un impacto profundo en la cultura organizacional, creando un espíritu de equipo más fuerte y comprometido. Las recomendaciones que se han identificado son los siguientes pasos hacia la consolidación de este cambio, y nos dan las herramientas para continuar siendo más eficientes, rápidos y cercanos con nuestros clientes.

La experiencia vivida durante este proceso no solo nos deja una empresa más eficiente, sino también un equipo más unido, más preparado y más orientado al éxito.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- Angulo, R., Espinoza, D., Aristega, J., & Mayorga, D. (2018). Gestión de tesorería y su contribución al crecimiento económico y social de las organizaciones públicas. *Contribuciones a la Economía*, 16(3), 12.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9038479>
- Alarcón P. (2021). Gestión del proceso logístico y la productividad de las MYPES del rubro ferretero en Comas 2021; (Tesis de Grado) Universidad Tecnológica del Perú.
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5444/J.Alarcon_R.Victorio_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Appiah, B. (2021). Logistics Management in the Ghanaian Construction Industry. *World Journal of Engineering and Technology*, 09(03), 423–443.
<https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=110853>
- Barrera Vargas, W. (2021). Sistema web para mejorar la gestión de ventas mediante el marketing digital en la empresa Imperio Store EIRL. (Tesis de Grado) Universidad Cesar Vallejo Lima Perú;
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104781>
- Batarlienė, N., & Jarašūnienė, A. (2024). Improving the Quality of Warehousing Processes in the Context of the Logistics Sector. *Sustainability*, 16(6), 2595.
<https://www.mdpi.com/2071-1050/16/6/2595>
- Báez, M., Páez Von Schmeling, N., & Guizmaras Torres, L. (2023). Análisis de indicadores de desempeño en el proceso de la gestión logística: estudio de caso. *Reportes científicos de la FACEN*, 14(2), 190-198.
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2222-

[145X2023000200190](#)

Beetrack. (2021). Logística y Transporte: 5 claves para el crecimiento de la logística en

Perú. <https://www.beetrack.com/es/blog/log%C3%ADstica-en-per%C3%BA-claves-para-elcrecimiento>

Casanova V., Proaño G., Macias L., & Ruiz L., (2023). La contabilidad de costos y su incidencia en la rentabilidad de las PYMES. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(1), 17-30.

<https://economicsocialresearch.com/index.php/home/article/view/59>

Cardona, R., & Cardona, S. (2023). Lealtad de marca y satisfacción del cliente. *Mgr. Ruth*

Tania Riskowsky Arraya, 9. https://www.researchgate.net/profile/Romel-Brun/publication/381302462_Topicos_Selectos_de_Economia_y_Empresa/links/66670bfab769e7691926ca3f/Topicos-Selectos-de-Economia-y-Empresa.pdf#page=11

Correa, K., Rogel, G., & Balcazar, M. (2023). Aplicación de la gestión de costos en pequeñas empresas productoras de banano, Provincia El Oro. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 8(2), 1479-1499.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9152070>

Chuchón Huamaní, A. (2023). Influencia del desempeño laboral en la efectividad de la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos Educación Política y Valores*.

<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3777>

Curiñaupa Parco, G. (2022). La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de APAE Machu Picchu, Pichanaqui, 2022. (Tesis de Grado) Universidad Cesar vallejo;

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103049>

Escudero Serrano, M. (2019). *Logística de almacenamiento* 2. Ediciones paraninfo, SA.

<https://es.scribd.com/document/524424417/Gestion-Logistica-y-Comercial-1->

[Convertido](#)

Gamarra, R., & Moncayo, D. (2022). La importancia de un departamento de tesorería en las empresas comerciales. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 4(14), 16-29.

<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/186>

Gil, I., Sánchez, M., Berenguer, G., & González-Gallarza, M. (2005). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 47-72.

https://www.researchgate.net/publication/39288282_Encuentro_de_servicio_valor_percibido_y_satisfaccion_del_cliente_en_la_relacion_entre_empresas

Golroudbary, Z.(2019). Sustainable Operations Management in Logistics Using Simulations and Modelling: A Framework for Decision Making in Delivery Management. *Procedia Manufacturing*, 30, 627–634.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978919301209>

Kuzmenko, V., Korotkykh, A., Vaitsekhovska, O., Kostenko, V., & Kutsovol, K. (2023). Topicality of outsourcing as one of prospective employment forms. *Revista Jurídica Portucalense*, 295-320.

<https://webofscience.bibliotecaupn.elogim.com/wos/woscc/full-record/WOS:001100469200016>

Lindo, N. y Menacho Y. (2018) La gestión de ventas en la rentabilidad de la empresa distribuciones g &a sac Huaraz periodo 2016-2017. (Tesis de pregrado). Huaraz, Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4181>

Muñoz, Ll.. (2022). Marketing mix y gestión de ventas en la empresa Expert Rubber S.A.C Ate, (Tesis de Grado) Universidad Cesar Vallejo;

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38809>

Muha. (2019) An Overview of the Problematic Issues in Logistics Cost Management.

Scientific Journal of Maritime Research, 33(1), 102–109.

<https://doi.org/10.31217/p.33.1.11>; <https://hrcak.srce.hr/221417>

Paredes Peralta, C. (2021). Análisis de la gestión logística en la empresa ACR

Constructores y Consultores EIRL, Cajamarca 2021. (Tesis de Grado) Universidad

Privada del Norte; <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29176>

Parra, R. (2020). Logística profesional. Obtenido de “La importancia de la logística

sanitaria en tiempos de COVID-19”: <https://www.novologistica.com/logistica/la->

[importancia-de-la-logistica-sanitaria-en-tiempos-de-covid-19/](https://www.novologistica.com/logistica/la-importancia-de-la-logistica-sanitaria-en-tiempos-de-covid-19/)

Pérez Sierra, V., & Quintero Beltrá, L. (2017). Metodología dinámica para la

implementación de 5’s en el área de producción de las organizaciones. *Revista*

ciencias estratégicas. <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939009.pdf>

Pulido, G. (2010) Calidad total y productividad. México D.F.: Mcgraw-hill/interamericana editores, 2010.

<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>

Reyes, L. (2023). Clima laboral y desempeño del personal del distrito de educación santa

Elena. *Latam Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(5).

<https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1404>

Sociedad Nacional de Industrias (SNI). (2023). *Informe sobre productividad y logística*

empresarial en el Perú. Lima: SNI. <https://sni.org.pe/wp->

[content/uploads/2023/05/Memoria-Anual-SNI-2021-2022.pdf](https://sni.org.pe/wp-content/uploads/2023/05/Memoria-Anual-SNI-2021-2022.pdf)

Treviño, R., & Treviño, E. (2021). Análisis entre imagen de la tienda y satisfacción del

cliente en tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio. *Estudios*

Gerenciales, 37(161), 556-565. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232021000400556&script=sci_arttext

The Logistics World. (s.f.). *Transporte de mercancías en rutas de alto riesgo: Soluciones de monitoreo en tiempo real. The Logistics World.*

<https://thelogisticsworld.com/logistica-y-distribucion/transporte-de-mercancias-en-rutas-de-alto-riesgo-soluciones-de-monitoreo-en-tiempo-real/>