



**Trabajo de Suficiencia Profesional**

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Negocios

Facultad de Ciencias Económico Empresariales y Humanas  
Departamento de Ciencias Económicas y Empresariales  
Escuela Profesional de Administración de Negocios

**INFORME DE DESEMPEÑO COMO JEFE DE OPERACIONES EN LA EMPRESA  
DISTRIBUIDORA SAN MARTIN DE PORRAS S.R.L. DEL AÑO 2015 AL 2023**

**PERFORMANCE REPORT PLAN CARRIED OUT IN THE SAN MARTIN DE  
PORRAS S.R.L. DISTRIBUTOR COMPANY SINCE 2015 TO 2023**

Autor:

Maria Regina Ponce Martinez

Asesor:

Mgtr. Marcos César Estremadoyro Agramonte

Arequipa, 2023

# INFORME DE DESEMPEÑO COMO JEFE DE OPERACIONES EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA SAN MARTIN DE PORRAS S.R.L. DEL AÑO 2015 AL 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.ucsp.edu.pe](https://repositorio.ucsp.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

2

[idoc.pub](https://idoc.pub)

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad Católica de Santa María

Trabajo del estudiante

1%

4

[www.coursehero.com](https://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

1%

5

[repositorio.unap.edu.pe](https://repositorio.unap.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

6

Submitted to Universidad del Istmo de Panamá

Trabajo del estudiante

<1%

7

[repositorio.usmp.edu.pe](https://repositorio.usmp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

8

[repositorioacademico.upc.edu.pe](https://repositorioacademico.upc.edu.pe)

## RESUMEN

El presente informe tiene como objetivo presentar las actividades que fueron gestionadas en el área de operaciones de la empresa Distribuidora San Martín de Porras S.R.L. ubicada en las ciudades de Nasca, Ica y Chincha, en el periodo 2015 -2023, haciendo uso de los conocimientos obtenidos al cursar la carrera de Administración de Negocios en la Universidad Católica San Pablo.

El haber realizado prácticas pre profesionales en una empresa del mismo rubro, permitió aplicar conocimientos académicos y llevarlos a la práctica, lo cual permitió detectar oportunidades de mejora en Distribuidora San Martín y realizar labores orientadas a identificar la situación de la empresa y de su entorno para poder generar estrategias que ayuden principalmente a incrementar el nivel de ventas, desarrollar las marcas que viene trabajando y perfeccionar los canales de distribución actual.

Distribuidora San Martín es una empresa que desarrolla sus actividades en el sector comercio, es por ello por lo que el área de operaciones cobra gran relevancia en su desarrollo. Se determinó que la empresa presentaba problemas en dicha área los cuales fueron detectados, analizados y corregidos. Se detectó que el principal problema radicaba en la pérdida de tiempo que se originaba a raíz de malos procedimientos en el área de operaciones, que comprende principalmente almacenes y reparto. Siendo este el principal reto que se presentó en el proceso de mejora, esto debido a que el área no tenía un proceso establecido tanto en la práctica como en el manejo de información lo cual ocasionaba tiempos más largos de trabajo que daban como resultado molestias en el personal y merma en productos. Para ello se aplicaron habilidades de liderazgo y responsabilidad como mecánicas de trabajo en equipo y capacitación lo cual permitió crear una red de comunicación efectiva con los colaboradores; también se aplicaron métodos de optimización de trabajo los cuales ayudaron a conseguir las mejoras deseadas y de esta manera se logró anular los vacíos que presentaba el área logística.

Palabras clave: Gestión, operaciones, procesos, desempeño, comunicación.