

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

ESCUELA DE POSGRADO “ALTAGORA”



**PROCESOS LOGÍSTICOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LAS
EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE COMPUTADORAS Y
SOPORTE TÉCNICO: ‘BURMES’ SAC E ‘INFOSYSTEM’ SAC,
DEL DISTRITO DE CHICLAYO – 2015.**

TESIS

PARA OPTAR EL GRADO DE MAGÍSTER EN: ADMINISTRACIÓN
CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS.

AUTOR

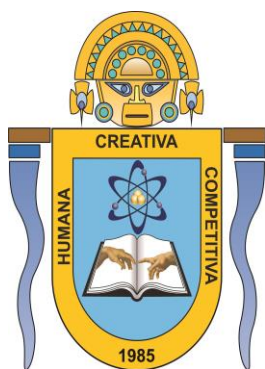
Ing. LARREA QUIROZ, PEDRO JAVIER

ASESORA

Dra. TAMAYO PALACIOS, SOFÍA

CHICLAYO - PERÚ

2015



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

ESCUELA DE POSGRADO “ALTAGORA”



**PROCESOS LOGÍSTICOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LAS
EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE COMPUTADORAS Y
SOPORTE TÉCNICO: ‘BURMES’ SAC E ‘INFOSYSTEM’ SAC,
DEL DISTRITO DE CHICLAYO – 2015.**

TESIS

PARA OPTAR EL GRADO DE MAGÍSTER EN: ADMINISTRACIÓN
CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS.

AUTOR

Ing. LARREA QUIROZ, PEDRO JAVIER

ASESORA

Dra. TAMAYO PALACIOS, SOFÍA

CHICLAYO - PERÚ

2015

PROCESOS LOGÍSTICOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE COMPUTADORAS Y SOPORTE TÉCNICO: 'BURMES' SAC E 'INFOSYSTEM' SAC, DEL DISTRITO DE CHICLAYO – 2015.

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de: Magíster con mención: Administración de Negocios.

Ing. PEDRO JAVIER LARREA QUIROZ
AUTOR

Dra. SOFIA TAMAYO PALACIOS
ASESORA

Aprobado por el siguiente jurado:

DR. JORGE NAKASAKI SERVIGÒN
PRESIDENTE

MBA. DANTE SUPO ROJAS
SECRETARIO

MG. JORGE LUIS NAVA PEREYRA
VOCAL

ÌNDICE

PROCESOS LOGÍSTICOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LAS
EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE COMPUTADORAS Y
SOPORTE TÉCNICO: 'BURMES' SAC E 'INFOSYSTEM' SAC,
DEL DISTRITO DE CHICLAYO - 2015.

ÌNDICE GENERAL

DEDICATORIA	xiii
AGRADECIMIENTO	xv
INTRODUCCIÓN	xvii
RESUMEN	xx
ABSTRACT	xxii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	24
1.1.1. A Nivel Internacional	24
1.1.2. A Nivel Latinoamericano	28
1.1.3. A Nivel Nacional	29
1.1.4. A Nivel Local	33
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	35
1.2.1. Problema General	35
1.2.2. Problemas específicos	36
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	36
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	37
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	38
1.5.1. Objetivo General	38
1.5.2. Objetivos Específicos	38

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – CIENTÍFICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	40
2.1.1. Antecedentes Internacionales	40
2.1.2. Antecedentes Nacionales	43
2.1.3. Antecedentes Regionales	47
2.2. BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS	51
2.2.1. TEORÍAS	51
2.2.1.1. Teoría Clásica del Capital según Adam Smith	51
2.2.1.2. La Teoría de Restricciones (TOC) según Eliyahu m. Goldratt.	53
2.2.1.3. La Reingeniería de Procesos enfocada a los negocios según Hammer y Champy	55
2.3. MARCO DE REFERENCIA	
2.3.1. MARCO TEÓRICO	
2.3.1.1. LOGISTICA	57
2.3.1.1.1. Concepto	57
2.3.1.1.2. Gestión Logística	57
2.3.1.1.3. La Logística Inversa	58
2.3.1.1.4. Los indicadores para calificar la Gestión Logística	58
2.3.1.1.5. Gestión Logística como ventaja competitiva y creación de valor	59
2.3.1.1.6. Importancia de la Logística	60
2.3.1.1.7. Proceso Logístico	60
2.3.1.1.7.1. Procedimientos de Compras	61
2.3.1.1.7.2. Cadena de Suministro	62
2.3.1.1.7.3. Administración de Inventarios	64
2.3.1.1.8. Punto de Pedido	65
2.3.1.1.8.1. Modelo de pedido óptimo o Modelo de Wilson	65
2.3.1.1.8.2. Modelo ABC de Gestión de Inventarios	66
2.3.1.1.9. La Gestión del Aprovisionamiento	67
2.3.1.1.9.1. Proceso de Gestión de Aprovisionamientos	67
2.3.1.1.10. Principales retos en el manejo de las cadenas de suministro en el Perú	69
2.3.1.1.11. La Cadena de Suministro y la Competitividad	70
2.3.1.1.12. Mejora continua en Operaciones Logísticas	71

2.3.1.1.13.	Lean manufacturing	72
2.3.1.1.14.	La cadena dinámica: El nuevo concepto de cadena de valor a través de Lean Logistics	73
2.3.1.1.15.	Identificación de centro de actividades	73
2.3.1.1.16.	Estudio de tiempos	74
2.3.1.1.17.	Flujo de Efectivo	75
2.3.1.1.17.1.	El Flujo de Efectivo Neto	76
2.3.1.1.17.2.	De la información Contable al Análisis Financiero	76
2.3.1.1.17.3.	Los Objetivos del Flujo de Efectivo	77
2.3.1.1.17.4.	Importancia del Flujo de Efectivo	77
2.3.1.1.17.5.	Métodos para elaborar el flujo de caja	77
2.3.1.1.17.6.	Elaboración de un estado de flujo de efectivo	78
2.3.1.1.17.7.	Cálculo del saldo final de efectivo	78
2.3.2.1.	RENTABILIDAD	78
2.3.2.1.1.	Concepto	78
2.3.2.1.2.	Rentabilidad Económica	79
2.3.2.1.3.	Rentabilidad Financiera	79
2.3.2.1.4.	Ratios Financieros	80
2.3.2.1.4.1.	Índice de Liquidez	80
2.3.2.1.4.2.	Razón de Liquidez General	81
2.3.2.1.4.3.	Prueba Ácida	81
2.3.2.1.4.4.	Indicador Caja	81
2.3.2.1.5.	Ratios de Solvencia	82
2.3.2.1.5.1.	Apalancamiento financiero	82
2.3.2.1.5.2.	Estructura de capital	82
2.3.2.1.5.3.	Calidad de plazo de deuda	82
2.3.2.1.5.4.	Razón de cobertura de intereses	83
2.3.2.1.6.	Indicadores de Rentabilidad	83
2.3.2.1.6.1.	Rentabilidad de activos (ROA)	83
2.3.2.1.6.2.	Rendimiento del capital (ROE)	83
2.3.2.1.6.3.	Margen de utilidad bruta	84
2.3.2.1.6.4.	Margen de la utilidad operativa	84
2.3.2.1.6.5.	Margen de utilidad neta	84

2.3.2.1.7. Ratios de Gestión	85
2.3.2.1.7.1. Rotación de cuentas por cobrar	85
2.3.2.1.7.2. Período promedio de cuentas por cobrar	85
2.3.2.1.7.3. Rotación de cuentas por pagar	85
2.3.2.1.7.4. Período promedio de cuentas por pagar	86
2.3.2.1.7.5. Rotación de inventarios	86
2.3.2.1.7.6. Rotación de activos	86
2.3.2.1.8. Presupuesto	88
2.3.2.1.8.1. Etapas para la construcción de un flujo de caja	88
2.3.2.1.8.2. El flujo de caja libre	88
2.3.2.1.8.2.1. Estructura	90
2.3.2.1.8.2.2. Los elementos creadores de valor	91
2.4. HIPÓTESIS	104
2.4.1. Hipótesis General	104
2.4.2. Hipótesis Específicas	104
2.5. VARIABLES	104
2.5.1. Identificación de las variables	104
2.5.1.1. Variable independiente	104
2.5.1.2. Variable dependiente	104
2.6. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES	105
Procesos logísticos	105
2.6.1. Definición conceptual	105
2.6.2. Definición operacional	105
Rentabilidad Económica y Financiera	105
2.6.3. Definición conceptual	105
2.6.4. Definición operacional	105
2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	106

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	108
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN/CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	108
3.2.1. Contrastación de la hipótesis	109
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	109
3.3.1. Población	109
3.3.2. Muestra	109
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	111
3.4.1. Métodos	111
3.4.2. Técnicas	112
3.4.3. Instrumentos	112
3.5. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	122
3.5.1. Confiabilidad de la encuesta de recolección de datos para los clientes	122
3.6. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	122
3.6.1. Procedimiento	122
3.6.2. Resultados de la confiabilidad	123
3.7. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS	124

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	126
4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	152
4.3. INDICADORES DE RENTABILIDAD	155
4.4. SECUENCIA DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS	163
4.5. DIAGRAMA DETALLADO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACTUALES	164
4.6. DESCRIPCIÓN DEL DIAGRAMA DETALLADO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACTUALES	168
4.7. DIAGRAMA DE CAUSA – EFECTO	171
4.8. ÁRBOL DE PROBLEMAS	172
4.9. ANÁLISIS DE COSTOS Y DE TIEMPOS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACTUALES	173
4.10. METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS	182
4.11. DIAGRAMA DETALLADO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS MEJORADOS	183

4.12. DESCRIPCION DEL DIAGRAMA DETALLADO DE LOS PROCESOS LOGISTICOS MEJORADOS	187
4.13. ANÁLISIS DE COSTOS Y DE TIEMPOS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS MEJORADOS	189
4.14. CUADRO COMPARATIVO DE COSTOS Y TIEMPOS DEL PROCESO LOGÍSTICO ACTUAL Y DEL PROCESO LOGÍSTICO MEJORAS	198
CONCLUSIONES	206
RECOMENDACIONES	208
REFERENCIAS	210
ANEXOS	214

DEDICATORIA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por
iluminar mi camino.

A mis padres, Gloria y Pedro que, son un
ejemplo en mi vida y por su incondicional
apoyo.

A mi asesora Dra. Sofía Tamayo
Palacios quién con su experiencia
profesional me ayudo a concluir
satisfactoriamente mi tesis.

PEDRO JAVIER

AGRADECIMIENTO

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a la Dra. Sofía Tamayo Palacios, por su asesoramiento en el proceso de desarrollo del presente trabajo de investigación, haciendo de esta manera realidad la culminación de este aporte, en bien de la investigación.

Un agradecimiento a los Gerentes de la Corporación Burmes S.A.C e Infosystem S.A.C y a sus Clientes por cooperar al realizar las encuestas a los Clientes. Con lo que me permitió realizar la presentación y análisis de la información.

De igual manera, considero la amistad y consejos que me brindaron los compañeros del curso Taller de la Maestría.

PEDRO JAVIER

INTRODUCCIÒN

INTRODUCCIÓN

La logística es el proceso científico y estratégico de la cadena de abastecimientos que planifica, implementa y controla el flujo y el almacenamiento eficaz y eficiente de los bienes y servicios, así como de la información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo, con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los consumidores en la cantidad, en el lugar y en el tiempo correcto, de tal modo que la actual y futura rentabilidad sean maximizados.

En ese sentido surge la investigación denominada: PROCESOS LOGÍSTICOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE COMPUTADORAS Y SOPORTE TÉCNICO: 'BURMES' SAC E 'INFOSYSTEM' SAC, DEL DISTRITO DE CHICLAYO - 2015.

Así, la tesis de maestría se organizó en cuatro partes debidamente estructuradas para su mayor comprensión.

Capítulo I, El problema de la investigación, en el que se expone el planteamiento del problema, en un contexto y espacio determinado, la formulación del mismo, justificación de la investigación; los objetivos tanto general como específicos.

Capítulo II, El marco teórico científico, el mismo que está referido a los fundamentos teóricos de la investigación mediante la presentación de las teorías y bases conceptuales, así como los antecedentes de estudio, las hipótesis, las variables y su Operacionalización, definición conceptual y operacional de las mismas.

Capítulo III, En el marco metodológico de la investigación, se presentan, el tipo de estudio y diseño correspondiente, la población y muestra participante; así como los métodos, técnicas e instrumentos de investigación y de recolección de datos, los métodos de análisis de la información que se emplearon en la misma.

Capítulo IV, Los resultados de la investigación, donde se expone la descripción de resultados obtenidos en la investigación los mismos que se presentan en tablas y gráficos estadísticos para su mayor comprensión.

De otro lado se exponen las principales conclusiones y recomendaciones asumidas y admitidas respectivamente en la investigación. Así también se presentan las referencias bibliográficas consultadas, utilizadas y consignadas según el estilo de redacción sugerida en el protocolo de la universidad, además de los anexos elaborados y obtenidos en el trabajo investigativo.

EL AUTOR

RESUMEN

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad identificar los procesos logísticos actuales de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, para luego plantear un flujograma de procesos logísticos que permita mejorar la eficiencia de los procesos de ambas empresas, permitiendo lograr con esto; el mejoramiento de la rentabilidad de las empresas en estudio.

Se realizó en el presente trabajo la investigación cuantitativa de carácter Descriptiva y Transversal para lo cuál se elaboró la encuesta a los clientes y las conversaciones realizadas con los gerentes de la Corporación Burmes SAC e Infosystem SAC.

El estudio consistió en analizar la situación actual de las empresas de venta de computadoras y soporte técnico, para determinar la problemática existente de los procesos logísticos, estableciendo énfasis en los principales procesos de la empresa que generan rentabilidad.

En el presente estudio se realizó una encuesta a los clientes de las empresas de venta de computadoras y soporte técnico, para determinar los principales problemas que ellos observan en la atención que se les brinda, para lo cuál se eligieron a los clientes de dos empresas locales: Corporación Burmes S.A.C e Infosystem S.A.C.

En los principales resultados se encontró que existe una ligera demora en los procesos de atención, así mismo existe variedad en los costos de venta.

Los procesos logísticos deben ser conocidos a detalle para poder identificar aquellos que deben ser mejorados y que presenten ineficiencia. Con el presente trabajo de investigación, logramos elaborar algunas propuestas de mejoramiento que permitan que los procesos sean más eficientes y de está manera conseguir incrementar la rentabilidad de las empresas de venta de computadoras y soporte técnico.

Palabras Clave. Procesos Logísticos, rentabilidad económica y financiera.

ABSTRACT

ABSTRACT

This research aims to identify current logistics processes of companies marketing computers and technical support, ' Burmes ' SAC e ' Infosystem ' SAC , then raise a flowchart of logistical processes that will improve the efficiency of processes both companies , allowing achieve this; improving the profitability of companies in the study.

Descriptive quantitative research and Transversal character for which surveys were developed to customers of companies was performed in this study.

The study was to analyze the current situation of companies selling computers and technical support, to determine the existing problems of logistics processes, establishing the main emphasis on business processes that generate profitability.

In the present study a survey was conducted to customers of companies selling computers and technical support, to identify the main problems they observe in the care they provide, for which customers chose two local companies: Burmese Corporation Infosystem SAC and SAC

In the main results found that there is a slight delay in the processes of care, also there is variety in the cost of sales. Moreover it was found that managers do not adequately aware of the economic and financial management, ignoring the costs in their processes and profitability to their businesses generate.

Logistic processes must be known in detail to identify those that should be improved submit inefficiency. In this research, we make some propo improvements to allow more efficient processes and thus achieve in profitability of companies selling computers and support.

Keywords. Logistics processes, economic and financial profitability.

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

1.1.1. A Nivel Internacional

Arellano, S. (08 de noviembre del 2014). *Automatización de la cadena logística internacional*. México: Revista líder en soluciones de logística Inbound Logistics Latam, 66, pp. 40 – 47 señala que; El reto para el éxito de una cadena de suministro global exitosa, es la capacidad de otorgar en tiempo real el flujo financiero y logístico a través de una automatización de los procesos, relacionando a los proveedores, transportistas y almacenadores. La falta de intercambio de información financiera y documental genera demoras, pago excesivo de impuestos, falta de cumplimiento normativo e incremento en los costos financieros de las organizaciones. Cada vez se vuelve más compleja la administración de los procesos en la cadena de la logística internacional, asociada al control en la generación del flujo financiero hasta el control documental, es por eso que en el comercio global, la necesidad de crear interfaces con sus socios, compartir información y crear bases de colaboración se ha vuelto crítico para lograr una logística internacional exitosa, así como para generar una mayor certidumbre jurídica en sus operaciones. [1]

La automatización de los procesos en la cadena de la logística internacional tiene dificultades en el intercambio de información financiera y documental. Esto genera las demoras, pago excesivo de impuestos, falta de cumplimiento normativo e incremento en los costos financieros.

Estudio prospectivo del sector logístico. Gestión de la cadena de suministro en España, Mayo del 2014. Madrid: España. Edición realizada por el Servicio Público de Empleo Estatal. Recuperado de www.sepe.es/contenidos/observatorio/mercado_trabajo/2410-1.pdf indica que; La gestión de la cadena de suministro y todas las actividades de los servicios logísticos, se ven afectados por una serie de factores como la globalización de la economía, la posibilidad de trabajar en los entornos colaborativos que proporcionan las TIC; la diferenciación de las empresas en función a la incorporación de nuevos servicios de alto valor agregado, la externalización de los servicios logísticos y la seguridad. Se empieza con las tendencias de la logística basadas en cambios y avances que afectan a distintas áreas. En primer lugar, el uso de la energía, tanto en relación al ahorro de la misma como a la transformación hacia las energías limpias. También está habiendo un cambio en la utilización de terminales inteligentes, capaces de integrar todos los flujos de información y mantener un adecuado proceso logístico. Por otro lado, cada vez tiene más importancia mejorar la atención y satisfacción del cliente. El e-commerce, implica el desarrollo de nuevos servicios logísticos, de almacenamiento, transporte y distribución vinculados a transacciones comerciales a través de internet, que permiten reducir costos y facilitan la entrega en el segmento B2C. Entre las dificultades de esta actividad, destacan la falta de desarrollo de infraestructuras de comunicación. La estructura del sector transporte y logística en España es demasiado dispersa, por la automatización de procesos para garantizar reducciones de costos.

Al mismo tiempo, ha de enfrentarse a la competencia de grandes grupos logísticos de capital extranjero, muchos de los cuales ya aventajan a nuestras empresas en modernización de la gestión y tecnificación de la actividad. Asimismo, existe una importante falta de eficiencia logística para ser más competitivos. [2]

La estructura del sector transporte y logística en España, es por la automatización de procesos que permiten reducir los costos y la competencia con empresas logísticas extranjeras por mejorar la atención, integrar los flujos de información y la satisfacción del cliente.

Otros factores como la globalización de la economía, la externalización de los servicios logísticos y la falta de desarrollo de infraestructura de comunicación causan deficiencias en la gestión de la cadena de suministro y se requiere lograr un adecuado proceso logístico.

Fondo Monetario Internacional, *Perspectivas de la economía mundial: La recuperación se afianza, pero sigue siendo despareja* (Washington, abril del 2014). La rentabilidad de la inversión ha disminuido tras la crisis financiera mundial, particularmente en la zona del euro, Japón y el Reino Unido.

Las variaciones de la rentabilidad de la inversión se deben a los cambios en la tributación de las empresas, los precios, la productividad, los niveles de incertidumbre y el fortalecimiento inesperado del PIB. [3]

Gaxiola, B. (Octubre – Noviembre del 2012). *La planificación y el apoyo de la tecnología*. Perú: Revista mundo logístico, 43, pp. 11 – 13 refiere que; planificar de forma integrada y sincronizada una cadena de suministro no es tarea fácil. La planificación es a menudo la cuestión más complicada de resolver en plantas productivas. Implantar sistemas del tipo ERP es un ejercicio de mejora continua, donde convergen soluciones tecnológicas y de gestión. La proliferación de la producción y menores tiempos de llegada, limitan la operación de manufactura y como resultado, la empresa no puede aprovechar al máximo el potencial de la eficiencia en la producción. Otros factores, como cambios múltiples, procesos variables, certificaciones y regulaciones, hacen de la programación óptima una tarea con dificultades.

Según el reporte de Forrester Research, basado en una encuesta a personas que trabajan en pequeñas, medianas y grandes empresas (Pyme) en Norteamérica y Europa, los principales objetivos empresariales para este tipo de organizaciones son la reducción de costos y la recuperación de la desaceleración económica. Forrester Research (2010). The state of SMB software and emerging trends: 2010.

Una empresa procesadora de alimentos y bebidas toma control de la programación de su producción, puede maximizar la producción de planta optimizando la inversión de los recursos. Esto se puede lograr con el uso de tecnología diseñada para resolver las complejidades asociadas con la manufactura de proceso.

La empresa puede capitalizar las fluctuaciones según la demanda en el mercado, optimizar los recursos críticos, puede calcular y ejecutar programaciones factibles, reducir el costo de calidad, mejorar los índices de éxito de los productos y aumentar las ganancias.

Las empresas están implementando un datawarehouse que, junto con las herramientas de Business Intelligence (BI), ofrece una visión global de la información, análisis, procesos que facilitan y mejoran la toma de decisiones para beneficio de la empresa como de sus clientes.

En las pequeñas, medianas y grandes empresas pymes en Norteamérica y Europa, los principales objetivos empresariales son la reducción de costos, la recuperación de la desaceleración económica, los procesos variables, la proliferación de la producción, los menores tiempos de llegada, limitan la operación de manufactura y como resultado, la empresa no puede aprovechar al máximo el potencial de la eficiencia en la producción. [4]

1.1.2. A Nivel Latinoamericano

Las empresas debido a la gran demanda de los clientes por un mejor servicio, han incursionado en el progreso de su desempeño de la logística para mejorar la calidad y el tiempo de entrega de los productos/servicios, para que puedan posicionarse mejor y lograr una ventaja competitiva.

En un estudio, Paiva, F. (Julio – Septiembre del 2013). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Cobros del Norte S.A.* México: Revista científica de Farem – Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano, 9, pp. 34 – 42 indica que; Sus principales problemas son la mala segregación de funciones y la falta de información financiera a tiempo lo que manifiesta un deficiente control interno en la empresa. [5]

La rentabilidad boliviana de los aportes de los trabajadores que es administrada por las AFP, bajó del 7,29% reportado en enero de 2012 al 5,87% registrado el 2 de enero de 2013.

La Razòn.com (26/05/2013) *Banco Central de Bolivia analiza la caída de la rentabilidad.* Disponible en <http://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/banco-central-de-bolivia-analiza-la-caida-de-la-rentabilidad> [consulta 09 de Junio del 2015] Cornide, O. (18 de diciembre del 2013). *La economía 2014: las pymes obligadas a ganar rentabilidad.* Argentina: Revista pyme, 12, pp. 3 indica que; La rentabilidad fue la variable más golpeada en 2013 y las empresas deberán activar estrategias para recuperarla. Inflación y demanda inestable, son los obstáculos que deberá sortear el empresario.

El desafío será ganar competitividad más allá de lo que ocurra con la coyuntura.

El 91% de las pymes está convencida que los mismos obstáculos de este año permanecerán el año próximo. En una encuesta mensual entre 200 pequeñas y medianas industrias que realiza CANE, el año 2014 arrancará con la rentabilidad al límite, si la mitad de las industrias está operando con rentabilidad positiva, mientras que 40,7% tiene rentabilidad nula y otro 9,5% negativa. Los problemas de rentabilidad son por el incremento de los costos y la falta de eficiencia de la empresa para enfrentar esos aumentos.

Las pymes argentinas tienen dificultades para recuperar su rentabilidad por la inflación, restricciones aduaneras e inestabilidad

El 47% están implementando mejoras de productividad, buscando nuevos mercados externos, o modificando sus procesos logísticos para ganar eficiencia. [6]

Existen organizaciones con restricciones en los procesos logísticos, siendo los siguientes: Deficiente organización de los recursos para alcanzar la meta, la falta de un plan de negocios, mercados altamente competitivos, la falta de capacidad para adaptarse a los constantes cambios del mercado, procesos no estandarizados que incluyen actividades que no agregan valor, la falta de indicadores de gestión con su respectivo seguimiento, control y gestión.

1.1.3. A Nivel Nacional

Son diversos los estudios vinculados a la empresa Arrieta, E. (2012), en el marco actual de crecimiento económico del mercado peruano, los servicios y soluciones que brindan las empresas deben estar enfocados en cumplir los requisitos que satisfagan a sus clientes. Para cumplir con estas exigencias, las empresas deben orientarse a mejorar en sus procesos, administrando eficientemente sus recursos, con la finalidad de satisfacer las expectativas de sus grupos de interés y consolidar su posicionamiento en el mercado.

La ejecución de las propuestas de mejora generó un impacto positivo en el desarrollo de las actividades logísticas de la empresa, ya que se logró reducir los tiempos de operación en un 80%, los traslados de productos en un 43% y los costos de operación en un 91%. A su vez, permitió el ordenamiento de los flujos logísticos, la redefinición de los acuerdos de nivel de servicio con el cliente en función a su capacidad operativa real, la reducción de las diferencias de inventario en un 77%, la optimización de la generación y captura de información mediante RFID (tecnología de identificación por radio frecuencia), en la mejora del desempeño del personal aplicando la filosofía de trabajo de las 5'S (clasificación, organizar, limpieza, estandarizar y disciplina).

Todas estas mejoras han logrado que los servicios brindados cuesten 43% menos respecto a los servicios brindados antes de la mejora. [7]

En su trabajo de investigación, expresa que; se aplicó las herramientas de mejora continua y del estudio de métodos para superar las dificultades en la recepción, almacenamiento, preparación de productos y el valor agregado en el servicio que se le brinda al cliente.

Astuquipán, C. (Mayo del 2014). *¿Cómo evaluar a los operadores logísticos?* Lima, Perú: Revista Business, 72, pp. 48 – 49 manifiesta que; En todo el mundo, las empresas han comenzado a tercerizar sus operaciones logísticas. En la tercerización de los procesos logísticos se selecciona al operador, dado que se trata de una relación de largo plazo y de mutua adaptación.

Las razones de una empresa para tercerizar los procesos logísticos son los siguientes: (a) Carece de escala para operar en forma independiente, (b) Busca concentrarse en los factores críticos del negocio y delegar las actividades complementarias a especialistas., (c) No cuenta con los recursos necesarios para hacer una logística eficiente, (d) Prioriza la flexibilidad en un mercado que cambia a velocidad creciente. Los principales problemas del proceso de tercerización involucran a terceros y a múltiples sectores internos. Las dificultades que hay que administrar son los siguientes: (a) Retraso en el cronograma de implementación previsto, ya sea por problemas del operador o por atraso en las tareas propias de la empresa, (b) La aparición de costos mayores a los previstos en el plan de trabajo, (c) Cambio de los requerimientos de servicios previstos. [8]

En la revista Business de Mayo del 2014, las empresas están tercerizando sus operaciones logísticas para intervenir en los factores críticos del negocio, delegar las funciones o actividades complementarias a especialistas, la flexibilidad en un mercado cambiante, que evite los altos costos en el plan de trabajo y brindar un adecuado servicio.

Banco Central de Reserva del Perú (03 de Mayo del 2013). *Reporte de estabilidad financiera*. Lima, Perú: Área de edición e imprenta, refieren que; Las empresas industriales muestran un menor crecimiento de sus ventas y una ligera reducción de sus niveles de rentabilidad (margen operativo y ROE). La rentabilidad sobre el patrimonio, medida a través del ROE (utilidad neta anual / patrimonio promedio). El ROE de la banca pasó de 22,9% a 21,7% y el de las no bancarias se redujo de 16,3% a 14,1%. [9]

Las entidades no bancarias tienen un ROE de 14,1%, siendo un leve deterioro en sus indicadores financieros, ya que este tipo de entidades son más vulnerables a las fluctuaciones en el ciclo económico, por lo que tienen que ser monitoreadas de manera permanente. Mientras que las entidades bancarias tienen un ROE de 21,7%.

Becerra, A. (04/09/2012) *Los costos logísticos en el Perú duplican a los de Chile*. Disponible en URL: <http://gestion.pe/economia/costos-logisticos-peru-duplican-chile-2011554> [consulta 04 de setiembre del 2012] expresa que; El costo logístico del Perú es de 35%, mientras que en Chile es de 17% y en Colombia es de 22%.

El alto costo logístico peruano, se debe a las deficiencias en infraestructura lo cual impide mejorar la gestión logística de las empresas para competir en los mercados internacionales.

La razón de los altos costos a nivel macro, está relacionada con la brecha de infraestructura del país. Mientras que a nivel micro, se ha presentado deficiencias en muchas empresas respecto a la incorporación de tecnología y nuevas prácticas para la gestión logística. [10]

Los altos costos, a nivel macro, están relacionados con la brecha de infraestructura del país. Mientras que a nivel micro, se ha presentado deficiencias en muchas empresas al incorporar tecnologías. Además el costo logístico en el Perú es de 35%, en Chile es de 17% y en Colombia es de 22%.

1.1.4. A Nivel Local

La Corporación Burmes E.I.R.L, fundada el 11 de octubre del 2012, tiene dos años y siete meses en el mercado y se dedica a la venta de computadoras, equipos y suministros informáticos, son distribuidores de las siguientes marcas: Lenovo, Toshiba, HP, Advance, entre otros.

La empresa cuenta con un servicio personalizado de atención al cliente para adquirir un producto de acuerdo a sus necesidades y posibilidades económicas. La empresa tiene un servicio de postventa para solucionar cualquier inconveniente que presente el cliente o para la ampliación de su capacidad tecnológica. Los proveedores de la empresa son locales y también cuenta con proveedores en Lima y Trujillo. Estos proveedores vienen trabajando con la corporación hace varios años.

A través de la observación empírica se encontró los siguientes problemas en la empresa: (a) Ineficiente comunicación con proveedores: La comunicación con los proveedores se hace por teléfono o por correo electrónico lo que origina que en algunas ocasiones los productos lleguen después de dos días, (b) Demora en la recepción de productos de los proveedores: Los productos demoran más de lo previsto debido a que los principales proveedores están fuera de la región, (c) Inadecuado control de almacén: No existen políticas de almacén correctamente definidas, lo que representa que los procesos deben ser mejorados, (d) No existe análisis de la situación económica y financiera de la empresa, por no contar con las herramientas informáticas adecuadas, (e) No existe un sistema informático adecuado que permita generar reportes estadísticos de las ventas por meses, por rubros o por otras variables, (f) No existe un mecanismo de control de seguimiento de los procesos de la mercadería solicitada a los proveedores, para determinar el estado de los productos (pedido en espera, suspendido, en trámite, atendido, enviado o recepcionado).

Las consecuencias de las dificultades encontradas en la empresa son: (a) Ocasionalmente los productos no llegan de acuerdo a los requerimientos solicitados, (b) Satisfacción parcial de algunos clientes, (c) Procesos logísticos no integrados, (d) Desconocimiento de la capacidad de pago por periodos, (e) Conocimiento parcial de las cuentas por cobrar y de las cuentas por pagar, (f) Demora en conocer los datos de los estados financieros, entre otros.

La empresa Infosystem S.A.C creada en Junio de 1992 con más de 23 años en el mercado comercializador de venta de computadoras y soporte técnico, cuenta en la actualidad con miles de clientes los cuáles son personas naturales y jurídicas. Sus principales proveedores son de la ciudad de Lima, contando con cinco empresas proveedoras de carácter internacional y de renombrado prestigio en la rama de tecnología y comunicación. Actualmente la empresa se dedica a la venta de laptop de las marcas Lenovo, Toshiba, Sony y Samsung; también computadoras de escritorio con las mismas marcas que anteriormente han sido mencionadas y además de la venta de impresoras de la marca HP.

El principal problema que tiene la empresa es la demora en el tiempo de recepción de mercadería debido a las empresas de transporte, lo cual hace un problema importante ya que algunos clientes no están dispuestos a esperar mucho tiempo.

Otro problema identificado de la empresa es la demora en la preparación del equipo vendido, lo cual trae incomodidad en el cliente.

La empresa tiene servicio de soporte técnico, el cuál presenta problemas en el tiempo de atención, lo que representa un inconveniente a los clientes.

La comunicación con los proveedores se realiza a través de correo electrónico lo que origina ocasionalmente que las respuestas sean con cierta demora, esta comunicación debe ser más eficiente para conseguir contar con mercadería en los almacenes de la empresa.

Otro de los problemas encontrados de la empresa es la carencia de un sistema informático, por lo cual la generación de informes de venta, de productos en almacén y otros se hacen en Excel, lo cual hace que el proceso sea lento.

La empresa cuenta con un pequeño almacén que no permite almacenar grandes volúmenes de equipos lo cual presenta un inconveniente cuando se realiza ventas al por mayor, ya que hay que solicitar los productos a Lima con la consecuencia de la demora en llegar los productos a tiempo.

Estas características se observan en las demás empresas del rubro.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera los procesos logísticos permiten mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo - 2015?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿Cuáles son las estrategias para optimizar los procesos logísticos, que permiten mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo - 2015?
- b. ¿Cuáles son los indicadores financieros que determinan la rentabilidad económica de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo - 2015?
- c. ¿Existe un análisis de procesos logísticos para mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo - 2015?

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente las empresas en estudio, no tiene definido todos sus procesos logísticos, por lo cuál esto representa un problema para la gestión de las empresas, debido a que no se ha realizado un análisis de los procesos, ni se ha identificado los factores determinantes para el mejoramiento de los procesos logísticos.

La información financiera de las empresas en estudio, no está disponible en forma inmediata, por lo que no se puede realizar un análisis económico y financiero, debido a que las empresas carecen de un sistema de información que proporcione los datos necesarios para el análisis correspondiente.

Las empresas en estudio desconocen su rentabilidad económica y financiera, debido a que los accionistas no se han preocupado de conocer y analizar los indicadores financieros de las empresas.

Para ello se realizará el estudio de los procesos logísticos de ambas empresas, a fin de lograr determinar los factores determinantes que influyen sobre la rentabilidad económica y financiera de las empresas.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

En este trabajo de investigación, permitió a las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico, optimizar sus procesos logísticos, para ello se identificó la información financiera más relevante e importante, para mejorar la rentabilidad de las empresas.

El conocimiento de la realidad de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico, permitió contar con información importante, que permita mejorar u optimizar los procesos logísticos.

Determinar y evaluar los indicadores financieros de gestión económica y financiera, permitió a las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico, conocer la rentabilidad de la empresa, con el fin que de las empresas puedan tomar decisiones para el mejoramiento de los procesos logísticos.

Los eficientes procesos logísticos fomentan y mejoran la productividad de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico. Los procesos logísticos cuando son eficientes, permite obtener clientes satisfechos con el producto y con la organización, debido a que los tiempos de atención en las ventas y en el servicio de soporte técnico son reducidos.

A los trabajadores de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico, les conviene que los procesos logísticos se realicen de forma eficiente, y que exista un buen ambiente laboral en el servicio de ventas y soporte técnico, lo que permitirá posteriormente incrementar la productividad del personal.

Las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico, deben posicionarse en un status quo, por lo cual el mejoramiento de los procesos logísticos traerá una ventaja competitiva, haciéndose conocidas en el Distrito de Chiclayo.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

Identificar los procesos logísticos de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, para mejorar la rentabilidad económica y financiera del Distrito de Chiclayo – 2015.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar las estrategias para optimizar los procesos logísticos, que permiten mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo – 2015.
- b) Determinar los indicadores financieros que permitan determinar la rentabilidad económica de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo – 2015.
- c) Conocer la existencia de análisis de los procesos logísticos para mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo – 2015.

CAPÍTULO II

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO – CIENTÍFICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Han sido múltiples las consultas bibliográficas realizadas para la concreción de este apartado, así tenemos:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

López, J. (2010), en el trabajo de investigación doctoral denominada; Incorporación de la logística inversa en la cadena de suministros y su influencia en la estructura organizativa de las empresas españolas, cuyo objetivo general fue elaborar un conjunto estructurado de prácticas organizativas, que permita a las empresas conocer un modelo organizativo que ofrezca una adaptación a las necesidades derivadas de la gestión logística inversa. El interés del estudio se realiza en los aspectos científicos y sociales. Una muestra de ello es la actuación de las organizaciones incluyendo modelos empresariales de responsabilidad social corporativa. El eje básico que define el estudio, es el que partiendo de las estrategias y políticas sobre gestión medioambiental de la empresa que desembocan en procesos logísticos inversos que deben integrarse dentro de la cadena de suministro. El tipo de investigación es de selección de los casos, control de calidad y el protocolo de recogida de datos. Se realizó una investigación cualitativa para la comprensión de un escenario concreto y requiere que el investigador intensifique su capacidad de observación. El estudio de casos es una estrategia de diseño e la investigación cualitativa que, analiza la realidad y permite seleccionar los escenarios reales que se constituyen en fuentes de información. Las tres técnicas de recogida de datos destacan sobre los estudios cualitativos: La observación, la entrevista y la lectura de textos.

En el análisis descriptivo de los casos se ha considerado seleccionar 20 empresas de Cataluña, con distintas dimensiones con el fin de aumentar la diversidad de los casos.

Para la recogida de la información se utilizó un tipo de entrevista semiestructurada al responsable de logística o el director general de la empresa.

El análisis consiste en tres flujos concurrentes de actividad: Reducción de datos, exposición de datos, diseño y verificación de conclusiones.

Los clientes fijarán sus expectativas de compra en empresas que realicen procesos innovadores en el aspecto medioambiental. Para ello se utilizan metodologías de mejora como el benchmarking de las tecnologías de producción y modelos de organización de las empresas líderes, control estadístico de procesos y análisis del ciclo de vida del producto.

En esta investigación se concluye que; Las empresas están reduciendo el retorno de los productos. Estos son debidos, a la existencia de una gran flexibilidad en la adaptación del proceso productivo a la demanda y el nivel de calidad de los productos. También la existencia de acuerdos con los canales de distribución y la inclusión de estas funciones como parte de las tareas a realizar por los operadores logísticos, permiten minimizar el impacto de las devoluciones en el proceso logístico. [11]

COMENTARIO:

Se puede apreciar en este estudio, que los operadores logísticos reducen el retorno de los productos, al cubrir la demanda con nuevos productos de calidad y realizando un adecuado proceso logístico.

Gellibert, G. (2015), en su investigación titulada; Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa Hidrosa S.A para maximizar la satisfacción del cliente, el objetivo general fue analizar la incidencia de los procesos actuales del área logística en la satisfacción de los clientes de la empresa ecuatoriana Hidrosa S.A para diseñar una propuesta de mejora. Para que el objetivo de mejorar la atención del servicio al cliente se cumpla, se requiere revisión de temas como: Capacitación en recurso humano, integración de procesos mediante el uso de herramientas tecnológicas, revisión y actualización de indicadores para medir resultados. Los tipos de investigación aplicados fueron: Investigación de campo, descriptiva y bibliográfica.

Los instrumentos o técnicas que se utilizaron para la recolección de datos fueron: Entrevista al jefe de logística de la empresa Hidrosa S.A para saber la situación actual de los procesos e inconvenientes existentes en la gestión logística. Además, de las encuestas a clientes de una de las tiendas propias de la empresa Hidrosa S.A, a fin de conocer el grado de satisfacción en la atención recibida en el área de despachos.

Para está investigación se escogió como población a los clientes de una de las tiendas propias de la empresa. Población tienda Centro Graiman Norte: 304 clientes. En el desarrollo de las encuestas se tomó una muestra de 170 clientes de uno de los centros propios que tiene la empresa.

Los resultados de la medición de satisfacción del cliente obtenido de las encuestas realizadas a clientes que retiraron sus productos en el área de despachos del área logística de la empresa Hidrosa S.A. La atención del personal de despacho fue calificado con un 88% de una muestra de 150 clientes, se obtuvo 6% tanto en la medición de bueno como regular. Los clientes solicitan una atención más cordial y amable de parte del personal de esta área. La entrega de productos de acuerdo a lo facturado, una muestra de 165 clientes, evaluó con un 97% como satisfactorio, como bueno el 1% y un 2% como regular. El tiempo de entrega en área de despacho fue

considerado con un 87% de satisfacción con una muestra de 148 clientes, el 7% considera como bueno y un 6% calificó como regular. La variable de productos en buen estado obtuvo un 97% como satisfactorio con una muestra de 165 clientes, el 2% calificó como buena, mientras que el 1% dijo que es regular.

Luego de analizar los resultados de la encuesta, las variables que obtuvieron porcentajes más bajos fueron: Atención del personal de despacho y tiempo de entrega en el área de despacho.

En esta investigación se concluye que; la información obtenida a través de la revisión de los procesos del área logística y la encuesta realizada en la empresa Hidrosa S.A sirvieron para detectar procesos operativos que se desarrollaban manualmente que consumían mayor tiempo lo cual generaba retrasos en los despachos de productos y afectaba el nivel de satisfacción de los clientes. Una adecuada gestión logística en una empresa es primordial para garantizar la calidad de servicio, obtener una ventaja competitiva y la mejora del negocio. [12]

COMENTARIO:

La gestión logística se desarrolla mediante la detección y corrección de las actividades de los procesos operativos para la mejora del negocio y la calidad del servicio.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Francisco, L. (2014), en su investigación llamada; Análisis y propuestas de mejora de un sistema de gestión de almacenes de un operador logístico, cuyos objetivos generales de un sistema de almacenaje son la reducción de costos, maximización del volumen disponible y la minimización de las operaciones de manipulación y transporte. La presente tesis es un trabajo de investigación que se enfoca en desarrollar un sistema de gestión de almacenes para las empresas de retail en Lima, que incluye el almacenaje de mercadería y la correcta distribución a los diversos puntos

que son requeridos por sus clientes. Las exigencias de los clientes respecto de la calidad de los productos son cada vez mayores, por lo que se analizará la mejora en los procesos logísticos, monitorear los sub procesos mediante gráficos de control e identificar y eliminar las causas con la finalidad de la automatización de procesos.

El sistema de gestión de almacén permite la coordinación y distribución dentro del almacén, que supera las expectativas del mercado local en un operador logístico generando un impacto positivo en la viabilidad económica tal como: VAN \$ 315,528.06 y TIR 97%. Después de realizarse el estudio correspondiente de las mejoras planteadas para este proyecto, se puede concluir lo siguiente: Se ha demostrado que a través de una adecuada catalogación de los productos se facilita la identificación de los mismos y con ello se reducen los tiempos de operación debido a que los operarios identifican fácilmente los productos optimizando las operaciones en la gestión interna del operador logístico (almacenamiento, despachos y el control de stocks).

La implementación de la tecnología presenta un resultado positivo que disminuye en tiempos tanto en la operación logística y distribución, como en el control de inventarios, partiendo de una planeación desde la recepción hasta la entrega al cliente, cumpliendo el nivel de demanda. [13]

COMENTARIO:

Los operadores logísticos optimizan las operaciones con la catalogación de los productos y el uso de la tecnología, para disminuir en el tiempo la distribución de la mercadería.

Gómez, F. (2014), en el presente trabajo de investigación nominada; La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión de logística en la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, el objetivo general es determinar de qué manera la programación de abastecimiento influye en la gestión de logística de la universidad nacional Jorge Basadre

Grohmann de Tacna. Para alcanzar el objetivo señalado, se realizó un tipo de investigación no experimental, descriptivo y transversal e relación causal. La población que se consideró para efectuar el presente trabajo de investigación al grupo humano que labora en la oficina de logística y servicios de la UNJBG están representados por un directivo, dos funcionarios, un profesional, siete técnicos, un auxiliar, tres contratados de régimen CAS y dos practicantes. Debido a que la población mencionada, no tenía un gran tamaño, se tomó la decisión de no extraer una muestra, sino que se decidió efectuar un censo para recolectar la información necesaria.

Las técnicas utilizadas en el estudio fueron: Los cuestionarios y el análisis de contenido. Para el acopio de los datos, se diseñó dos cuestionarios, orientada a obtener información de las variables en estudio tanto, para la programación de abastecimiento y la gestión de logística. Los mismos que fueron dirigidos para los servidores de la oficina de logística y servicios de la UNJBG, a quienes se les solicitó dar respuesta a las interrogantes del cuestionario, con la finalidad de obtener datos acerca de la gestión de logística de la programación de abastecimiento lo que permitió establecer un conocimiento genérico sobre el comportamiento de las variables.

El análisis de contenido se basó en la lectura de la Ley del sistema nacional de abastecimiento N° 22056, Ley de contrataciones del Estado N° 1017, norma y directrices del sistema logístico. Se realizó siguiendo el método científico, es decir de manera sistemática, objetiva y válida, combinando la observación, la producción de los datos y la interpretación o análisis de los datos. Para el procesamiento de los datos se ha utilizado el software estadístico SPSS versión 18 en español y Microsoft Excel. El análisis de datos, implicó las siguientes técnicas estadísticas: Cuadros de frecuencia y gráficos de barras, estadística descriptiva y prueba de Chi – cuadrado.

En los resultados de la investigación se aplicó dos cuestionarios a la población de la presente investigación para obtener información respecto a la programación de abastecimiento y conocer la gestión de logística de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann.

El 35,29% señalan que frecuentemente han participado en la ejecución de la programación de abastecimiento de la UNJBG, el 29,41% indican que ocasionalmente ha participado en esta actividad.

El 41,18% señalan que nunca han participado en la formulación y determinación de directivas, instrucciones y reglamentos de la programación, lo cual se traduce en un nivel bajo de eficacia y eficiencia en la gestión de logística, el 35,29% indican que raramente han participado en esta actividad, mientras que en un 17,65% de la población dicen que han participado frecuentemente.

El 58,82% señalan que frecuentemente la oficina de logística y servicios de la UNJBG considera los precios competitivos, el 17,65% indican que siempre se consideran los precios competitivos, mientras que un 11,76% de la población dicen que raramente se toma en cuenta los precios competitivos.

El 47,06% señalan que ocasionalmente la oficina de logística y servicios de la UNJBG ha cumplido y ejecutado con anticipación y oportunidad el presupuesto asignado en bienes y servicios y el 29,41% indican que raramente se han realizado esta actividad.

En esta investigación se concluye que; Los procesos técnicos de la programación de abastecimiento influyen significativamente en los resultados en la adquisición de bienes y servicios de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

Según el resultado de los instrumentos aplicados se establece que la participación en los procesos de determinación de necesidades, formulación del plan de obtención, ejecución y evaluación de la programación no se dan a gran escala generando inconvenientes en las adquisiciones de bienes y servicios. [14]

COMENTARIO:

La programación de abastecimiento influye en la adquisición de bienes y servicios en los procesos de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

2.1.3. Antecedentes Regionales

Lamas, A. (2014), en el presente trabajo de investigación calificada; Evaluación y propuesta para mejorar los procesos de ventas financiados en las sucursales de la empresa Ferreyros S.A.A, cuyo objetivo general es evaluar la situación actual y formular la propuesta para mejorar los procesos de venta financiados en las sucursales de la empresa Ferreyros S.A.A a fin de incrementar la satisfacción del cliente. Se realizó un tipo de investigación que por su finalidad será aplicada y como una investigación propositiva, en tanto se formulará una propuesta.

La propuesta estará constituida por todas las sucursales de la empresa Ferreyros S.A.A a nivel nacional, la muestra de estudio serán las sucursales ubicadas en: Piura y Cajamarca.

Los clientes representativos y los administradores de las sucursales (Es el jefe de ventas), representantes de ventas, asistentes de ventas, jefe de créditos (Trabaja en Lima) y el asistente de créditos, asesor legal que constituyen la población y muestra de estudio.

Se empleó la observación, entrevista y análisis documental para recolectar los datos. Se determinó, que existen problemas en los procesos de ventas financiados y en la satisfacción del cliente en las sucursales bajo estudio. La propuesta para mejorar los procesos de ventas financiados en las sucursales de la empresa Ferreyros S.A.A considera necesario mejorar la atención al cliente y diseñar mejoras en los procesos de ventas financiados.

Los resultados de la investigación indican que; El riesgo de mercado: A diciembre del 2010, el 49% de sus ventas estaban concentrados en el sector minería, este sector registra altos ingresos los cuáles son sensibles a las fluctuaciones en el precio de los minerales.

Durante el cuarto trimestre del 2010, las ventas de los equipos Caterpillar se incrementaron en 40,7% respecto al similar trimestre del año anterior debido al importante crecimiento de las ventas hacia el sector minería (38,3%), a la venta de equipos a sectores distintos de la minería, principalmente al sector construcción, que aumentaron en 77,7% y a la incorporación de las ventas del grupo Gentrac por S/. 31.6 millones.

En esta investigación se concluye que; El actual proceso de ventas financiados requiere ser mejorado con el fin de reducir el tiempo de los procesos de 17 días a solo 7 días y así brindar un mejor servicio a los clientes de las sucursales de la empresa Ferreyros S.A.A. El actual proceso de ventas financiadas se fundamenta en una norma de financiamiento de ventas del 2008 y dicha norma requiere ser actualizada. [15]

COMENTARIO:

El proceso de ventas se fundamenta en una norma de financiamiento, en el que debe ser actualizada y realizada durante 7 días para brindar un mejor servicio a los clientes de la empresa Ferreyros S.A.A.

Franco, A. y Samame, J. (2013), en su investigación llamada; El crédito tradicional y la rentabilidad de las bodegas en el distrito de Chiclayo en el período 2011 – 2012, cuyos objetivos son determinar si un buen manejo de crédito del acreedor del producto permite mantener un adecuado control del capital de trabajo, para poder atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes y establecer la relación existente entre el plazo del crédito y la utilidad neta del negocio. Para ello, se aplicó una muestra de 384 bodegas y 384 clientes de las bodegas los mismos que respondieron una encuesta (entrevista).

La misma que se llevó a cabo en tres meses. Para el caso de la encuesta aplicada al consumidor (cliente de la bodega) empleó el muestreo aleatorio, con igual número de muestra (384 encuestados). El proceso de las encuestas se realizó en el software estadístico SPSS 19. Los principales resultados muestran que una buena política de crédito permite mantener un adecuado stock mínimo de capital de trabajo, existe un buen nivel de confianza con el propietario de la bodega, infiriéndose que ello le permite la recuperación del crédito otorgado, generando rentabilidad de la operación. En su mayoría los clientes de las bodegas son amas de casa, quienes acuden a comprar sus productos (Abarrotes, pollo, verduras, frutas, pescado, bebidas, entre otros), destacando su cercanía a su hogar y que este más surtida.

Concluyéndose que existe una relación directa entre el crédito tradicional y la rentabilidad de las bodegas de la ciudad de Chiclayo. Los resultados de la encuesta aplicada al conductor de la bodega refiere que; La conducción del negocio de las bodegas, en un 71% es realizada por mujeres. El 77% de los encuestados tiene régimen de inscripción a la Sunat (RUC), representando el 77,5% el género femenino. El 74% de los encuestados (Conductores de las bodegas) manifestó tener secundaria completa el 12% educación técnica. El 47% de los entrevistados manifestó tener experiencia anterior en el negocio entre 1 a 5 años, de ellos el 22% su grado de instrucción es nivel secundaria.

El 63% de las bodegas tienen ingresos entre S/. 51 a S/. 200 nuevos soles diarios y el 29% entre S/. 201 a S/. 500 nuevos soles diarios.

El 42% de las bodegas tienen un monto estimado en productos entre S/. 4,001 a S/. 8000 nuevos soles y el 34% registra menos de S/. 4,000 nuevos soles en productos.

Los resultados de la encuesta realizada a los consumidores de las bodegas indica que; La mayoría de clientes de las bodegas de la ciudad de Chiclayo son del género femenino (56%); mientras que la edad de los mismos alcanza el nivel más alto en el intervalo de 18 a 30 años en un 40%.

Los resultados de la encuesta indican que en su gran mayoría los clientes acuden a las bodegas, por lo menos dos veces al día (49%).

En esta investigación se concluye que; Existe una relación directa entre el plazo del crédito y la utilidad. Las cuentas por cobrar son otorgadas en un plazo máximo a 30 días.

Con el objetivo de seguir invirtiendo en el negocio que le permita aumentar sus ventas e incrementar su utilidad.

El 39% de las bodegas otorgan crédito tradicional a sus clientes, representando el 63,2% a montos menores a S/. 500 mensuales.

Se concluye que si el crédito tradicional mejora, vía un instrumento financiero que permita disminuir el riesgo al propietario (Cuentas por cobrar no canceladas) e incrementar las ventas por el mayor número de clientes y que cuente con una línea de crédito disponible para realizar los consumos en el establecimiento, generará mayor utilidad, que es capitalizada con inversiones en capital de trabajo fortaleciendo el patrimonio del negocio e incrementando la rentabilidad de las bodegas. [16]

COMENTARIO:

En el negocio de las bodegas es necesario disminuir el riesgo al otorgar créditos a los principales clientes para fortalecer el patrimonio del negocio e incrementar la rentabilidad.

2.2. BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS**2.2.1. TEORÍAS****2.2.1.1. Teoría Clásica del Capital según Adam Smith**

Vargas, G. (2006) *Introducción a la teoría económica: Un enfoque latinoamericano. (2º Edición)*. México: Editorial Pearson Prentice Hall. El autor refiere que; La teoría clásica, desarrollado por Adam Smith en el siglo XVIII, define la teoría del valor – trabajo como la utilización de los bienes de capital que aumenta la productividad del trabajo. Su beneficio es potenciar las habilidades del trabajador mediante la especialización en la producción de bienes lo que genera eficiencia y la invención de máquinas que facilitaban el trabajo para la producción de bienes utilizados para obtener rendimientos y la mejora del producto. [17]

Cadena, J. (2011). *La teoría económica y financiera del precio: Dos enfoques complementarios*. Criterio Libre, 9 (15), 59-80. El autor expresa que; Las tres características principales de su análisis central son la división del trabajo, el análisis del precio y la naturaleza del crecimiento económico.

La división del trabajo se realiza con la mejora de la producción de los emprendimientos mediante dividir las actividades de cada colaborador.

El análisis del precio tiene los siguientes factores considerando: La teoría económica, desde el punto de vista de la formación de precios en los mercados con énfasis en la oferta y la demanda, puntos de equilibrio y maximizaciones; la teoría financiera, que requiere fijar precio para proyectar ingresos y calcular márgenes de rentabilidad. [18]

Delgado, G. (2005) *El mundo moderno y contemporáneo I: De la era moderna al siglo imperialista. (5º Edición)*. México: Editorial Pearson Prentice Hall. La autora, menciona que; La ley de la oferta y la demanda mantiene el equilibrio de la economía capitalista, tanto en lo que se refiere a los precios de las mercancías, como al nivel de los salarios de los trabajadores y que el crecimiento económico depende, de la utilización productiva de los beneficios obtenidos.

Se consideró los tres estados de la economía caracterizados por diferentes ritmos de acumulación de capital y de crecimiento de la demanda de mano de obra: economía en expansión, en decadencia y estacionaria.

En una economía en expansión la demanda de asalariados tiene su crecimiento económico con el desarrollo industrial en cada país.

En una economía en decadencia: Totalmente distinto sería el caso de un país dónde los fondos destinados al mantenimiento del trabajo fueron decreciendo sensiblemente. Cada año sería menor la demanda de trabajadores en los distintos empleos.

Los trabajadores de las clases superiores, al no encontrar una labor acorde con su posición, lo buscarían en las clases inferiores. Las clases inferiores estarían sobreesaturadas y la competencia sería tan grande que reduciría los salarios a la más mínima y escasa subsistencia del trabajador.

En una economía estacionaria: Por grande que sea la riqueza de un país, no encontraremos salarios muy altos si ha permanecido estancado durante largo tiempo. Los fondos destinados al pago de salarios: El ingreso y el capital de sus habitantes será suficiente para cubrir el número requerido al siguiente año. El número de trabajadores excederá a las oportunidades de empleo. [19]

2.2.1.2. La Teoría de Restricciones (TOC) según Eliyahu m. Goldratt.

Ligia, N. (2013) Gerencia de compras la nueva estrategia competitiva. Colombia: Ecoe Ediciones. La autora expresa que; La teoría de restricciones TOC es un enfoque sistémico que se presenta como la habilidad de construir y transmitir soluciones, de sentido común para una organización. Las empresas están adoptando la teoría de las restricciones como herramienta para la toma de decisiones estratégicas, el mejoramiento continuo, un manejo eficiente de la cadena de suministro y la eliminación de los excedentes.

Podemos distinguir tres tipos de restricciones: 1) Restricciones físicas: Se Identifica la restricción y decidir cómo explotarla, subordinar todo lo demás a esa decisión, elevar la restricción y si en algún paso anterior se ha roto la restricción, volver al primer paso, 2) Restricciones de mercado: Cuando el impedimento está impuesto por la demanda de sus productos o servicios, 3) Restricciones de políticas: Cuando la empresa ha adoptado procedimientos que conducen a resultados contrarios a los deseados.

Las ventajas de la teoría de restricciones son: a) El mejoramiento continuo del sistema fortalece la posición estratégica de una empresa y asegura el futuro en forma sostenible. b) La utilización óptima de recursos mejora la competitividad y la capacidad de generar utilidades. c) Un mejoramiento de la liquidez se logra mediante la reducción de inventarios innecesarios de productos terminados y en proceso. [20]

D'Alessio, F. (2012) *Administración de las operaciones productivas: Un enfoque en procesos para la gerencia*. México: Editorial Pearson Prentice Hall. El autor indica que; La metodología de la teoría de restricciones se basa en tres supuestos: El primero es que toda empresa tiene una meta, por la cual se creó y requiere cumplir ciertas condiciones para alcanzarla. La TOC asume que la meta de una empresa es ganar

dinero y brindar un buen servicio al cliente. El segundo supuesto de la TOC es que un sistema es más que la suma de sus partes, y una vez que se haya definido el objetivo global, se deben organizar las diferentes partes del mismo para alcanzarlo. Finalmente, el tercer supuesto es que muy pocas variables, limitan el rendimiento de un sistema en un momento dado. [21]

Cuatrecasas, L. (2011) *Organización de la producción y dirección de operaciones: Sistemas actuales de gestión eficiente y competitiva*. España: Ediciones Díaz de Santos. El autor refiere que; Una característica fundamental de la gestión basada en las limitaciones, es que organiza el sistema en función del proceso y no a sus operaciones independientemente, este patrón de gestión está teniendo una importante difusión y permite implantar un sistema productivo en la línea de la producción ajustada, pero con un nivel de exigencia variable por lo que hace referencia a la sincronización.

Dado que este enfoque de gestión se basa en establecer un flujo equilibrado de producto a través del proceso y se establece que todas las operaciones del proceso operen al ritmo del cuello de botella independientemente de su capacidad real, avanzando el producto en flujo unitario. Según Goldratt: Las acciones que permiten mejorar la eficiencia de los cuellos de botella son los siguientes: a) Evitar producir en los cuellos de botella piezas que no se requieren de una forma inmediata. b) Realizar los controles de calidad antes de proceder a las operaciones cuello de botella, ya que de lo contrario, éste procesaría unidades de producto que no computarían en la producción final, reduciéndose su capacidad real. c) Modificar el diseño de piezas para eliminar o simplificar las operaciones en los cuellos de botella. Se debe a la tendencia a diseñar los productos mediante el uso de las tecnologías, máquinas o personal experto allí referido. d) Preparaciones rápidas en las máquinas que integran los cuellos de botella, ya que de esta manera estarán menos tiempo detenidas. e) Disponer de un stock de seguridad frente a los cuellos de botella para que no le afecten los desequilibrios del sistema. [22]

2.2.1.3. La Reingeniería de Procesos enfocada a los negocios según Hammer y Champy.

Lacunza, J. (2015). Según Hammer y Champy (1993), definen a la reingeniería como el rediseño de los procesos (logística, distribución y manufactura) de una organización con el propósito de reducir costos, incrementar la rapidez y favorecer la competitividad. La reingeniería de procesos de negocios se basa en una mejora y se enfoca en los procesos que son claves para la organización, teniendo como apoyo las técnicas del justo a tiempo y la administración de la calidad total.

Con estas técnicas se potencializan los procesos y se convierten en el centro de operaciones del negocio, incrementar la efectividad interna y las empresas logran un mayor impacto en el mercado.

Las ventajas de la reingeniería son: El desempeño se vuelve colectivo, la satisfacción, orientación y visión están centrados en el cliente, las evaluaciones del desempeño son por equipos de trabajo, el enfoque es operativo y se fomenta el liderazgo.

Los objetivos de la reingeniería de procesos son los siguientes: a) Mayores beneficios económicos debidos tanto a la reducción de costos asociados al proceso como al incremento de rendimiento de los procesos, b) Mayor satisfacción del cliente debido a la reducción del plazo de servicio y mejora de la calidad del producto/servicio, c) Mayor satisfacción del personal debido a una mejor definición de procesos y tareas, d) Conseguir un mejor flujo de información y materiales, f) Disminución de los tiempos de proceso del producto o servicio.

La metodología está estructurada en: a) Etapa 1 - Preparación: Se divide en tres tareas: Determinar la necesidad, capacitar al equipo de reingeniería y planificar el cambio. b) Etapa 2 - Identificación: El objetivo de esta etapa es desarrollar y comprender un modelo de procesos orientados al cliente. Esta etapa, junto a la preparación, permite a la

empresa decidir que procesos reingeniar y en que secuencia. c) Etapa 3 – Visión: El objetivo de esta etapa es entender el proceso actual, establecer medidas claves y la visión. d) Etapa 4 – Diseño técnico: El objetivo de esta etapa es producir un diseño del proceso capaz de obtener el modelo de datos, identificar mejoras del proceso, modularizar y planificación final. e) Etapa 5 – Transformación: El propósito de esta etapa es diseñar, elaborar e implementar un prototipo del proceso de la etapa 4 – diseño técnico. [23]

Malhotra, M; Krajewski, L y Ritzman, L (2008) *Administración de operaciones: Procesos y cadena de valor*. Octava Edición. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V Los autores expresan que; Los elementos de la reingeniería de procesos son los siguientes: a) Procesos críticos: El interés de la reingeniería son los procesos principales del negocio, como el desarrollo de nuevos productos o el servicio al cliente e ir descubriendo oportunidades para suprimir actividades innecesarias de trabajo y supervisión, b) Liderazgo fuerte: Los gerentes deben contribuir a vencer la resistencia aportando su influencia en el grado necesario para garantizar que el proyecto se desarrolle dentro de un contexto estratégico. Los ejecutivos debe establecer y monitorear los objetivos de desempeño claves para cada proceso, c) Equipos interdisciplinarios: Un equipo constituido por miembros de cada una de las áreas funcionales afectadas se encarga de llevar a cabo el proyecto de reingeniería, d) Tecnología informática: Es uno de los principales motores de la ingeniería de procesos. En la mayoría de los proyectos de reingeniería se diseñan procesos en torno a flujos de información, como los datos sobre los pedidos de los clientes. Los propietarios del proceso para responder a los acontecimientos en el mercado, necesitan redes de información y tecnología de computación para desempeñar mejor sus tareas, e) Análisis de procesos: El equipo debe examinar todos los procedimientos que intervienen en el proceso en toda la organización para su determinada mejora y la información sobre la posición relativa frente a la competencia. [24]

2.3. MARCO DE REFERENCIA

2.3.1. MARCO TEÓRICO

2.3.1.1. LOGÍSTICA

2.3.1.1.1. Concepto

Es la estrategia que permite cumplir en cada caso con los requisitos que pide el cliente con la máxima seguridad y combinación óptima de costos, recursos y stocks en estrecha colaboración con los integrantes de la cadena de suministro global.

2.3.1.1.2. Gestión Logística

Es el arte del almacenaje, movimiento de mercancías y de información, su buena práctica disminuye los costos, aumenta la velocidad de respuesta, y mejora el nivel de servicio.

La gestión logística implica una administración coordinada de los flujos del material y de información.

Su objetivo es simplificar la cadena de abastecimiento para controlar costos, mejorar la calidad, maximizar el servicio y aumentar el beneficio.

Conseguir el equilibrio en la cadena de abastecimiento, implica jugar con demasiadas variables, pero conseguirlo es lograr generar valor en una organización.

El control, medición del nivel de implementación y de optimización de estrategias logísticas mediante indicadores, muestran el nivel de cumplimiento que una organización tiene en toda su cadena productiva. [25]

Logística es un término que se asocia con la distribución y transporte de productos terminados. Se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo.

Todas aquellas actividades que involucran el movimiento de materias primas, materiales y otros insumos forman parte de los procesos logísticos, al igual que todas aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transformación de dichos elementos en productos terminados: las compras, el almacenamiento, la administración de los inventarios, la seguridad, el mantenimiento de las instalaciones y maquinarias.

Las actividades logísticas deben coordinarse entre sí para lograr mayor eficiencia en todo el sistema productivo. Por dicha razón, la logística debe ser un proceso global de generación de valor para el cliente, que ofrece una mayor velocidad de respuesta al mercado, con costos mínimos. [26]

2.3.1.1.3. La Logística Inversa

Las empresas consideran reducir el impacto negativo de sus actividades en el medio ambiente, acciones destinadas a la satisfacción del cliente, rentabilidad del proceso logístico, la devolución de productos y mecanismos para solventar el exceso de inventario.

La logística inversa es el proceso de planificar, implementar y controlar un flujo de materia prima, inventario en curso, productos terminados e información relacionada, desde el punto de consumo hasta el punto de origen, de la forma más eficiente y rentable, con el propósito de mejorar la relación con los clientes, crear una imagen de empresa responsable con el medio ambiente y la reducción de costos. [27]

2.3.1.1.4. Los indicadores para calificar la Gestión Logística

A través de la logística, las empresas pueden marcar diferencias y obtener ventajas competitivas. Por ello, es necesario evaluar la eficacia de dicha gestión, con el fin de optimizarla y asegurar la satisfacción de los clientes.

Los indicadores logísticos constituyen un modo eficiente de conocer el desempeño de esta gestión. Su principal objetivo radica en identificar posibles problemas operativos, medir el grado de competitividad de la empresa en relación a sus competidores, reducir gastos y producir en el uso de activos y recursos.

Los indicadores de gestión logística más utilizados son: a) Índice de rotación de mercancías: Mide la proporción entre las ventas y las existencias promedio, b) Costo de almacenamiento por unidad: Sirve para conocer el costo de almacenamiento por cada unidad, c) Costo de transporte por unidad: Se divide el costo total del transporte entre el número de unidades producidas, d) Plazo de envío en centro de distribución: Se utiliza para conocer la diferencia de tiempo entre la recepción de un pedido y el envío de este, e) Nivel de cumplimiento de entregas: Sirve para conocer la efectividad del servicio en las entregas. [28]

2.3.1.1.5. Gestión Logística como ventaja competitiva y creación de valor

La logística nos permite integrar todos los procesos de la cadena de suministros. La gestión logística integral, que coordina el aprovisionamiento, la producción y la distribución, es una herramienta que permite darle a la empresa las ventajas competitivas, tanto por el aseguramiento del nivel de servicio como en la contención y mantenimiento de costos, de manera que se pueda competir en un mercado globalizado.

En el actual ambiente de negocios, la creación de valor a través de la logística y la administración de la cadena de suministros, son elementos fundamentales para construir la competitividad de las empresas. [29]

2.3.1.1.6. Importancia de la Logística

La necesidad de mejorar el servicio de un cliente, optimizando la fase de mercadeo y transporte al menor costo posible; las actividades de la gerencia logística de una empresa son las siguientes: a) La eficiencia en producción y alcanzar niveles altos, b) La cadena de distribución debe mantener cada vez menos inventarios, c) Desarrollo de sistemas de información.

Estas pequeñas mejoras se traducirán en los siguientes beneficios: a) Incrementar la competitividad y mejorar la rentabilidad de las empresas, b) Coordinación optima de todos los factores que influye en la decisión de compra, c) Ampliación de la visión gerencial para convertir a la logística en un modelo, un mecanismo de planificación de las actividades internas y externas de la empresa.

2.3.1.1.7. Proceso Logístico

Es la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo.

De esta forma, todas aquellas actividades que involucran el movimiento de materias primas, materiales y otros insumos que forman parte de los procesos logísticos, al igual que todas aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transformación de dichos elementos en productos terminados: las compras, el almacenamiento, la administración de los inventarios, el mantenimiento de las instalaciones, maquinarias y la seguridad.

2.3.1.1.7.1. Procedimientos de Compras

El proceso para efectuar las compras está formado por los siguientes pasos:

- **La orden de compra**

Es el documento que autoriza al proveedor a enviar los bienes solicitados y a cobrar por ellos la suma especificada como precio. Viene a ser un documento contractual cuando se emite en respuesta a una cotización aceptada por el comprador.

- **Seguimiento**

La importancia del seguimiento del pedido, depende del abastecimiento oportuno de los materiales. Cada pedido debe tener su fecha de entrega, y los responsables del seguimiento deben verificar que esa fecha se cumpla, o enterarse con la debida anticipación de que habrá demoras en la entrega.

Solo así se podrá evitar el perjuicio a los programas de producción. La sección encargada del seguimiento debe: a) Conseguir del proveedor una confirmación del pedido, b) Conseguir del proveedor la promesa de entregas acordes con los requerimientos, c) Verificar con el proveedor el avance hacia el cumplimiento del pedido.

- **Recepción**

Es el proceso de planificación de las entradas de mercancías, descarga y verificación.

Se trata de un proceso que está dentro de las actividades de almacén, puesto que de ella depende la calidad del producto final.

El objetivo al que debe tener una empresa en su proceso de recepción de mercancías es la automatización tanto para minimizar burocracia e intervenciones humanas que no añaden valor al producto.

Es un factor clave una adecuada selección de proveedores para una recepción segura y eliminar pasos de las inspecciones.

El proceso de recepción de mercancías debe cimentarse en una previsión de entradas que informe de las recepciones a realizar en tiempo dado y que contenga el horario, artículos y procedencia de cada recepción.

Los requerimientos de recepción son menores que las mercancías de origen externo, en el caso de que se realicen controles de procesos a lo largo de la vida de la mercancía.

Una correcta metodología de identificaciones a lo largo de la compañía favorece la actividad de recepción.

Las mercancías de procedencia externa requieren unas condiciones de llegada más exhaustivas y deben haber sido establecidas con el proveedor, con lo que se precisa mayor actuación y responsabilidad desde el almacén.

Tras la descarga e identificación, las cuales deben realizarse de manera inmediata y en zona específica habilitada, las mercancías deben pasar a almacenamiento.

Las tareas correspondientes a la recepción son: a) Verificar si los artículos recibidos y su cantidad corresponden a lo indicado en el pedido, b) Registrar lo recibido, fecha, cantidad y condiciones, c) Dar aviso al almacén de lo que se recibió, su cantidad, estado y condiciones.
[30]

2.3.1.1.7.2. Cadena de Suministro

Es el conjunto de procesos para posicionar materiales, servicios, productos semiterminados y productos terminados. La selección de proveedores, combinada con los clientes, crea el núcleo de la cadena de suministro de una empresa. Intervienen los agentes: Proveedores, distribuidores y transportistas.

Para facilitar un efectivo y eficiente flujo en la cadena de suministros, se tienen que integrar contextos relacionados con la operación, la planeación, control y el comportamiento administrativo.

Es una red de instalaciones y medios de distribución que tiene por función la obtención de materiales, transformación de dichos materiales en productos intermedios y productos terminados y distribución de estos productos terminados a los consumidores.

Además engloba los procesos de negocio, las personas, la organización, la tecnología y la infraestructura física que permite la transformación de materias primas en productos y servicios intermedios y terminados que son ofrecidos y distribuidos al consumidor para satisfacer su demanda.

Una cadena de suministros consta de tres fases: a) Suministro: Se concentra en cómo, dónde y cuándo se obtienen y proporcionan las materias primas para la fabricación de los productos, b) Fabricación: Es la fase en la que se convierte estas materias primas en productos intermedios y terminados, c) Distribución: Se asegura de que los productos finales lleguen al consumidor a través de una red de distribuidores, almacenes y puntos de ventas.

- **Objetivos de la cadena de suministro**

a) Brindar un adecuado servicio al consumidor final, b) La entrega de los productos en tiempo, forma y calidad, c) Capacidad de entrega de la variedad de los productos. [31]

- **Excelencia en la gestión de la cadena de suministros**

Algunas compañías buscan la diferenciación de sus productos y servicios mediante una cadena de suministros que sea percibida por los clientes como un atributo diferencial del producto comprado.

Otra motivación fundamental para la búsqueda permanente de la excelencia es ganar competitividad al reducir los costos totales de la cadena de suministro y de esta forma poder diferenciarse por precio o mejorar la cuenta de resultados.

En los últimos años ha aparecido una motivación adicional derivada de la necesidad de competir en un entorno con mayor volatilidad en aspectos como la demanda, los precios unitarios, el mercado o las expectativas de los clientes y consumidores. [32]

2.3.1.1.7.3. Administración de Inventarios

Es la planificación y control de los inventarios para cumplir las prioridades competitivas de la organización.

Este tipo de eficiencia sólo puede darse si la cantidad correcta de inventario fluye a través de la cadena de valor, que abarca a los proveedores, la empresa, los almacenes y los clientes.

La administración de inventarios es un proceso que requiere información sobre las demandas esperadas, las cantidades de inventarios disponibles y en proceso de pedido de todos los artículos que almacena la empresa en todas sus instalaciones y el momento y tamaño indicados de las cantidades en orden.

El proceso de administración de inventarios puede analizarse y sus capacidades se pueden medir con respecto a las prioridades competitivas de la empresa; por ejemplo, lograr operaciones de bajo costo, mantener la calidad constante y la toma de decisión del proceso.

Para conseguir una gestión de aprovisionamiento óptima es importante fijar que quiere determinar este sistema de gestión, que pedidos se han de realizar para mantener un nivel de stock óptimo, el sistema de gestión y planificación.

Los elementos que caracterizan la administración de los inventarios se deben considerar los siguientes indicadores:

2.3.1.1.8. Punto de Pedido

Nivel de existencias en el cual se ha de realizar el pedido para reaprovisionar el almacén. Cuando se realiza el pedido se ha de tener en cuenta el tiempo que el proveedor tarda en servirlo (plazo de aprovisionamiento) para no quedar por debajo del stock de seguridad.

La gestión de inventarios debe determinar cuál es el stock máximo, el stock de seguridad y el punto de pedido para establecer el momento y la cantidad de pedido que va a realizar la empresa. Lo que se pretende es aproximarse lo máximo posible al nivel de stock óptimo, que es aquel en que los costes de gestión son mínimos. Uno de los sistemas más utilizados en la gestión de inventarios es el modelo de Wilson. [33]

2.3.1.1.8.1. Modelo de pedido óptimo o Modelo de Wilson

El modelo de Wilson tiene como objetivo determinar el volumen o la cantidad de pedido que se quiere realizar, de tal manera que optimice el sistema de gestión de inventarios.

Las hipótesis en las que se asienta el modelo: a) Todas las variables que intervienen en la gestión son conocidas, b) La demanda o necesidades de salida del almacén son conocidas y constantes a lo largo del periodo de tiempo estudiado, c) Los precios de adquisición o costes de fabricación son constantes.

Cuando el nivel de las existencias baja hasta el punto de pedido, se gestiona un nuevo pedido. El tiempo que transcurre entre la emisión del pedido y la recepción física del material es el plazo de aprovisionamiento. Mientras la empresa espera a que se le entregue el pedido, el nivel de existencias baja hasta que lo recibe.

El modelo de Wilson determina que el pedido óptimo es aquel que minimiza los costes de gestión de inventarios.

2.3.1.1.8.2. Modelo ABC de Gestión de Inventarios

Este modelo se utiliza para clasificar las diversas existencias de una empresa cuando se tiene unos inventarios con mucha variedad de productos y no puede destinar el mismo tiempo ni los mismos recursos a cada uno de ellos, ya que tienen una influencia diferente sobre la gestión de esos inventarios.

El modelo ABC se basa en clasificar las existencias en tres categorías:

Existencia A: Son los artículos más importantes para la gestión de aprovisionamiento, forman el 20% de los artículos del almacén y pueden sumar del 60 al 80% del valor total de las existencias.

Existencia B: Son existencias menos relevantes para la empresa que los anteriores. Pueden suponer el 30 % de los artículos del almacén, con un valor de entre 10 y 20 % del almacén.

Existencia C: Son existencias que tienen muy poca relevancia para la gestión de aprovisionamiento. Representan el 50 % de las existencias de la empresa, pero menos del 5 o 10 % del valor total del almacén.

La idea que subyace tras el modelo ABC es que cada categoría de existencias requiere de un nivel de control diferente, cuanto mayor sea el valor de los elementos inventariados, más estrecho deberá ser ese control. Es necesario reducir las existencias de las mismas en la medida de lo posible y minimizar los stocks de seguridad.

2.3.1.1.9. La Gestión del Aprovisionamiento

La selección y gestión de proveedores de mercancías y servicios, la negociación de precios y términos de compra, la adquisición de mercancías y servicios de calidad. Los objetivos en la gestión del aprovisionamiento son los siguientes: a) Apoyar en la consecución de los objetivos estratégicos, tales como el plan de negocio y estrategia de producción, b) Minimizar el coste total de la gestión de compras de acuerdo al plan de negocio de la compañía, c) Mejorar la calidad y el flujo de los bienes o servicio.

2.3.1.1.9.1. Proceso de Gestión de Aprovisionamientos

- **Emisión y seguimiento de pedidos**

El proceso de solicitud de pedidos comienza cuando el comprador emite una orden y finaliza cuando el pedido es aceptado por el proveedor. La ubicación en el tiempo de una orden de pedido puede variar desde un número de días por email a unos pocos segundos por internet o EDI. Otros métodos de solicitud de pedidos son: Teléfono, fax, reuniones entre el comprador y el proveedor.

- **Aprobación y pago de facturas de proveedores**

El responsable de las cuentas a pagar debe recibir: a) Las notificaciones o albaranes de recepción, b) Los pedidos de compra, c) Las facturas del proveedor. La información contenida en estos documentos debe incluir los siguientes aspectos: a) Número de pedido y el número de la orden de compra, b) Cantidad y precio acordado, que deben coincidir con la orden de compra o pedido y deben de ser conformados antes de realizar el pago al proveedor.

- **Recepción e inspección de los pedidos**

La recepción es el proceso que incluye las siguientes actividades: a) Aceptación del material que está llegando, b) Descarga del material del medio de transporte, c) Depósito o preparación del material para mandarlo o reembarcarlo, d) Verificación y documentación de la cantidad y la condición del material, e) Introducción de la información en un sistema de inventarios.

El hecho de reservar el espacio en el muelle de recepción minimiza la congestión y acelera el proceso de recepción. Para optimizar el proceso de entrada, es necesario realizar una planificación de las entradas en almacén y tener en consideración otros aspectos como: codificación y el tipo de embalaje.

- **Control de resultados**

El control de resultados hace referencia a la actuación y desempeño de los proveedores en sus relaciones con la compañía que debería cubrir los siguientes puntos: a) Todas las incidencias y reclamaciones a proveedores deben quedar registradas en los sistemas de información de la compañía en el momento de producirse, de tal manera que se pueda disponer de información para una posterior evaluación del servicio prestado, b) Las incidencias con los proveedores deben de estar clasificadas según su tipología; incumplimiento de plazos de entrega, incumplimiento de la cantidad pedida, entrega incorrecta y la mala calidad del material solicitado, c) Se debe realizar una evaluación periódica de los proveedores analizando el servicio prestado por los diferentes proveedores y contrastando el número de incidencias con el volumen de pedidos realizados. [34]

2.3.1.1.10. Principales retos en el manejo de las cadenas de suministro en el Perú

a) Desarrollar el talento

La falta de una mayor oferta de ejecutivos especializados en supply chain hace que la estrategia de recursos humanos deba enfocarse en programas de capacitación, tanto dentro de las mismas empresas como fuera, recurriendo a las opciones disponibles de posgrado.

La brecha existente entre la oferta y la demanda de ejecutivos, genera interesantes oportunidades para que el mundo empresarial desarrollen en conjunto programas de supply chain management a nivel de pregrado.

b) Sobrellevar la desaceleración

Es menos complicado manejar una cadena en tiempos de crecimiento económico que en los contextos de crisis o desaceleración. El principal reto de los gerentes de supply chain del país es demostrar que la gestión de su cadena es eficiente como para enfrentar los cambios en la demanda.

c) Continuar ganando terreno dentro de las organizaciones

Un gran reto interno a la empresa supone que el área de supply chain necesita tener visibilidad y control sobre el proceso de la cadena, además de estar integrada con áreas claves como marketing, comercial y finanzas.

Algunos de los atributos que debe tener una cadena ágil son:

1. Promover el flujo de información con proveedores y clientes.

Se requiere que todos los eslabones de la cadena trabajen juntos como una empresa y aseguren el mayor valor para el consumidor. Esto necesita un equipo de trabajo enfocado en toda la cadena y estar de acuerdo en cuanto a las herramientas a usar.

2. Desarrollar relaciones de colaboración entre proveedores.

El rol de los proveedores es mantener la productividad de la empresa proveyendo competencias estratégicas y operativas que reduzcan los costos de manufactura, de logística, de servicio, que mejoren la flexibilidad, la tecnología, que reduzcan la inversión de capital y que mejoren el flujo de caja.

3. Diseñar según la demanda.

La meta es dar señales de demanda a toda la cadena para colectivamente responder eficientemente. El buen manejo de la demanda aumenta la velocidad y reduce la incertidumbre, la variabilidad en las órdenes y los tiempos de entrega de los proveedores.

4. Tener inventarios de reserva

Manteniendo stock de componentes baratos pero claves.

Algunos de los atributos que debe tener una cadena adaptable son: 1) Conocimiento de la demanda de los clientes: Se requiere de un conocimiento de las soluciones y valores que cada cliente quiere, 2) Incrementar la flexibilidad con proveedores: Reducir tiempos de entrega, que tengan conocimiento y respuestas rápidas ante cambios de productos. Desarrollar con intermediarios nuevos proveedores y socios logísticos, 3) Tecnología adecuada: La tecnología es necesaria para mejorar las entregas a tiempo, inventario y despachos a través de toda la cadena.

2.3.1.1.11. La Cadena de Suministro y la Competitividad

La logística tiene que ver con los procesos de almacenamiento y transporte de bienes físicos. La cadena de suministro es un concepto mayor, incorpora la logística, pero adicionalmente hay otros procesos de negocio que se toman en cuenta. Por ejemplo, la administración de la relación con proveedores y clientes: recoge lo relacionado con pedidos, calidad del servicio, desarrollo de nuevos productos y manufactura.

Es un concepto integral, que tiene un enfoque del negocio en su conjunto y que incorpora a las propias áreas funcionales de la empresa con los proveedores y clientes.

En la cadena de suministro está relacionado con la competitividad.

La competitividad depende tanto de la organización como de los otros actores que conforma ser productiva, las mejoras, mayores eficiencias y las oportunidades de negocio. [35]

2.3.1.1.12. Mejora continua en operaciones logísticas

La mejora continua se encarga de procesar las operaciones en la cadena de suministro con el fin de mejorar el producto, servicio o proceso. Además se debe considerar las variables dentro de un proceso productivo. Se debe realizar la identificación y análisis de los problemas, para luego superar las dificultades e iniciar la mejora continua.

a) Evaluación de los escenarios actuales y que deben medirse

Una visión de escenario, estrategia e infraestructura permitirá identificar los procesos erróneos para definir la mejora en los procesos logísticos. Se debe considerar delegar funciones para la toma de decisiones.

b) Sistemas principales de implementación del método Kaizen

1. El control de la calidad total: Mejor utilización de recursos, reducción de reprocesos, minimización de costos para la toma de decisiones.
2. El sistema de producción justo a tiempo: Es el mantenimiento de inventario aplicado a la producción, manteniendo un mínimo nivel posible.
3. Un programa de mantenimiento productivo: Es un programa para la maximización de herramientas y equipos utilizados.
4. Las sugerencias de mejora generadas por todos los sectores.

La mejora continua genera cambios a largo plazo para establecer un estándar de producción, reducción de costos, tiempos de entrega y aumento de calidad.

c) Herramientas tecnológicas en los procesos logísticos

Con el uso de las nuevas tecnologías las empresas pueden mejorar su productividad desde la toma de decisiones, control de inventarios, administración de almacenes, optimización en el transporte, distribución de mercaderías al contar con indicadores de control y reportes.

Las herramientas de mejora generan productividad a través de la optimización de las tareas, proveen soluciones para los tres niveles de decisión: estratégico, táctico y operativo.

2.3.1.1.13. Lean manufacturing

Es una filosofía de trabajo que busca la forma de mejorar y optimizar los sistemas de producción eliminando los procesos que usan más recursos de los necesarios y un tiempo de espera demasiado largo para que el cliente reciba el producto. De esta forma, se alcanzan resultados inmediatos en la productividad, competitividad y rentabilidad del negocio.

El objetivo del Lean es generar una nueva cultura de la mejora basada en la comunicación y en el trabajo en equipo, buscando nuevas formas de hacer las cosas de manera más ágil, flexible y económica. La cultura del Lean manufacturing debe tratarse como una transformación cultural si se pretende que sea duradera y sostenible, es un conjunto de técnicas centradas en el valor añadido y en las personas. Se consideran tres aspectos: Efectividad, eficiencia e innovación.

La importancia de la manufactura esbelta es que hace posible la eficiencia de los procesos mediante la utilización de métodos para mejorar en el área de trabajo, los procesos y el desempeño del negocio, logrando tener clientes internos o externos satisfechos.

2.3.1.1.14. La cadena dinámica: El nuevo concepto de cadena de valor a través de Lean Logistics

El Lean Logistics es un elemento estratégico dentro de la nueva cadena de suministros, desde sus clientes hasta los proveedores. Se considera el flujo de materiales y se hace referencia a la integración de negocio que proporciona valor al consumidor final.

Las empresas brindan las competencias y técnicas a las personas para garantizar la calidad, excelencia en los logros empresariales y una cultura organizacional adecuada. La mejora continua permite gestionar la innovación, creatividad y la planeación colaborativa en el trabajo.

La especialización en Lean Logistics proporciona metodología y herramientas que garantizan la presentación de mejoras en los tiempos de entrega, reducción de inventarios y la disminución de horas – hombre. La aplicación de las herramientas Lean permite obtener procesos más ágiles y disminuir los costos para aumentar la rentabilidad de la cadena de suministro.

2.3.1.1.15. Identificación de centro de actividades

Los principales factores para la identificación y selección de los procesos son la influencia en la satisfacción del cliente, los efectos en la calidad del producto/servicio, influencia en la misión y estrategia, cumplimiento de requisitos legales y la utilización intensiva de recursos.

La manera más representativa de reflejar los procesos identificados y sus interrelaciones es a través de un mapa de procesos. Es la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión. El nivel de detalle de los mapas de proceso dependerá del tamaño de la propia organización y de la complejidad de sus actividades.

La descripción de un proceso tiene como finalidad determinar los métodos para asegurar que las actividades que comprende dicho proceso se llevan de una manera eficaz, al igual que el control del mismo y la gestión del proceso.

2.3.1.1.16. Estudio de tiempos

Es una técnica de medición del trabajo empleada para registrar los tiempos y ritmos de trabajo correspondientes a los elementos de una tarea definida, efectuada en condiciones determinadas y para analizar los datos a fin de averiguar el tiempo requerido para efectuar la tarea según una norma de ejecución preestablecida.

Es el tiempo requerido para elaborar un producto en una estación de trabajo con las tres condiciones siguientes: Un operador calificado y capacitado, que trabaja a una velocidad o ritmo normal y hace una tarea específica.

Los objetivos del estudio de tiempos son la minimización del tiempo para la ejecución de actividades, conservar recursos y la reducción de los costos, efectuar la producción, proporcionar un producto cada vez más confiable y de alta calidad, además de la distribución de cargas de trabajo.

El estudio de tiempos es importante para evaluar el comportamiento del trabajador, planear las necesidades de la fuerza de trabajo, conocer la capacidad disponible y el cálculo del costo de un producto.

2.3.1.1.17. Flujo de Efectivo

Es la estimación de los ingresos y egresos de efectivo de una empresa, para un período determinado.

Se refiere a la cantidad de efectivo generada por las operaciones.

El flujo de efectivo clasifica sus operaciones en actividades de operación, actividades de inversión y de financiación.

Las actividades de operación, describe los flujos de efectivo generados por la empresa en el curso ordinario de manejar sus negocios e incluyen el cobro a clientes, pago a proveedores, pago a trabajadores y pago de impuestos. En las actividades de inversión describe los flujos de efectivo debido a que la empresa altera su mezcla de activos fijos e intervienen en la salida de dinero por el pago por adquisición de planta o equipo, pago por adquisición de intangibles, pago por adquisición de acciones, el pago por adquisición de bonos de terceros y préstamos a terceros. Se refleja en que ha invertido la empresa en relación a recursos que más adelante van a generar beneficios económicos futuros.

En la actividad de financiación describe los flujos de efectivo generados en el curso de financiamiento de la empresa y están presentes los cobros por emisión de acciones, cobros por préstamos obtenidos, cobro por emisión de bonos y pagos por reducción de capital. [36]

2.3.1.1.17.1. El Flujo de Efectivo Neto

Es el flujo real de efectivo, en contraste con la utilidad neta contable que una empresa genera en un período determinado.

$$FEN = UN + CNEF$$

Dónde:

FEN : Flujo de efectivo neto.

UN : Utilidad neta.

CNEF : Cargos no en efectivos.

2.3.1.1.17.2. De la información Contable al Análisis Financiero

El objetivo para el financista es como se combina el precio de las acciones con la información contable para evaluar el desempeño de los directivos.

Los aumentos y disminuciones de capital de trabajo generan la necesidad de efectivo que la empresa dispondrá para repartir a sus accionistas, por ello la eficiencia del capital de trabajo hará crecer el valor de la empresa.

El flujo de caja libre es igual al flujo de caja operativo menos la inversión neta de capital para las operaciones y las variaciones en inversiones y con una administración más eficiente del capital de trabajo se incrementan el flujo de caja libre, creando valor para la empresa.

2.3.1.1.17.3. Los Objetivos del Flujo de Efectivo

- a) Controlar el movimiento de efectivo para un período determinado, b) Determinar los períodos en que la empresa necesita efectivo, c) Mostrar el nivel mínimo de efectivo que debe poseer la empresa, para determinar los períodos en que hay déficit o exceso de efectivo, d) Proyectar los futuros ingresos de efectivo, para así poder cumplir con los gastos operativos en que incurre la empresa.

2.3.1.1.17.4. Importancia del Flujo de Efectivo

El flujo de caja es importante porque permite a la gerencia financiera prever las necesidades de efectivo que necesita la empresa a corto plazo.

El presupuesto de efectivo es esencialmente un plan de entradas y salidas de dinero y, como tal, difiere en un aspecto muy importante de los otros presupuestos que se estudian.

2.3.1.1.17.5. Métodos para elaborar el flujo de caja

Son: a) Método de entradas y salidas de efectivo: Este método consiste en realizar una investigación de las diferentes transacciones que generarán entradas de efectivo, así como de aquellas que producirán salidas de efectivo, b) Método del estado de situación financiera proyectado: Este método consiste en elaborar un estado de flujo de efectivo a través de la comparación entre un estado de situación financiera del año actual y otro pronosticado para el período siguiente, c) Método del estado de resultados proyectados: Este método consiste en tomar el estado de resultados estimado para el próximo período y agregar o disminuir a la utilidad las partidas que afecten el estado de efectivo y que no estén incluidos como ventas o gastos. [37]

2.3.1.1.17.6. Elaboración de un estado de flujo de efectivo

Una empresa participa en dos clases de transacciones las que aumentan el saldo de efectivo (entradas de efectivo o fuentes de fondos) y las que disminuyen el saldo de efectivo (salidas de efectivo o usos de fondos). El estado de flujos de efectivo resume las causas de cambios en el saldo de efectivo de la empresa. Los cambios en el saldo de efectivo se pueden determinar como sigue:

2.3.1.1.17.7. Cálculo del saldo final de efectivo

El presupuesto de efectivo calcula el saldo de efectivo final esperado al terminar cada mes. El presupuesto de efectivo ayuda al administrador a comprender como fluctuará el saldo de efectivo de la empresa y, por tanto, sus necesidades de préstamos a corto plazo.

2.3.2.1. RENTABILIDAD

2.3.2.1.1. Concepto

Es un ratio que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla.

La rentabilidad (R) se puede expresar con la siguiente fórmula:

$$R = \frac{\text{Incremento de valor} + \text{Dividendos}}{\text{Inversión inicial}} = \text{Rentabilidad}$$

$$\text{Incremento de valor} = \text{Valor final} - \text{Valor inicial}$$

2.3.2.1.2. Rentabilidad Económica

La tasa interna de retorno de una inversión es la tasa de actualización que iguala los rendimientos futuros con el valor de la inversión inicial, es decir, la tasa de actualización que hace que el VAN sea cero. Del mismo modo, esa tasa interna de retorno indicará la rentabilidad en términos porcentuales de la inversión. Por lo tanto, cuanto mayor sea la TIR, más rentable será la inversión.

Es un indicador que juzga la eficiencia en la gestión empresarial, en el comportamiento de los activos y el que determina si una empresa es rentable en términos económicos.

$$ROA = \frac{\text{Beneficio antes de gastos financieros e impuestos}}{\text{Inversión neta}}$$

La rentabilidad económica incluye, el cálculo de un margen que evalúa la productividad de las ventas para generar beneficios, así como también de una rotación, la cual mide la eficacia con que se gestiona la inversión neta de la empresa.

2.3.2.1.3. Rentabilidad Financiera

Es una medida referida a un determinado período de tiempo, del rendimiento obtenido por sus capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La evaluación de la rentabilidad obtenida por los propietarios de una empresa; el rendimiento obtenido por su inversión.

$$ROE = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Recursos propios medios}}$$

Este cálculo permite medir la capacidad de la empresa para la remuneración de sus accionistas, que puede ser vía dividendos o mediante la retención de los beneficios, para el incremento patrimonial.

Además, que la rentabilidad financiera indica el poder productivo sobre el valor contable de la inversión de los accionistas.

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta después de impuestos}}{\text{Capital de los accionistas}}$$

2.3.2.1.4. Ratios Financieros

Un ratio es una relación entre dos cifras extraídas de los estados financieros que buscan tener una medición de los resultados internos y externos de una empresa.

Son instrumentos que se emplean para analizar e interpretar los estados financieros de una empresa, que permiten evaluar la situación económica y financiera de la empresa. Proveen información que permite tomar decisiones acertadas. Se clasifican en: Índices de liquidez, solvencia, rentabilidad y gestión. [38]

2.3.2.1.4.1. Índice de Liquidez

Estos índices miden la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Entre las más conocidas tenemos:

2.3.2.1.4.2. Razón de Liquidez General

Es la principal medida de liquidez, ya que muestra en qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por los elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde al vencimiento de las deudas.

El rango estándar es entre 1.4 – 1.8. Si el resultado es mayor a 1, la empresa tiene una muy buena capacidad para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

2.3.2.1.4.3. Prueba Ácida

Mide la proporción entre los activos de mayor liquidez frente a sus obligaciones a corto plazo.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Si el resultado es mayor a 1 significa que la empresa cuenta con activos líquidos para cubrir con sus obligaciones. Si el resultado es menor a 1 significa que la empresa no tiene activos líquidos suficientes para cubrir sus obligaciones. El rango estándar es entre 1.2 – 1.4.

2.3.2.1.4.4. Indicador Caja

Nos indica en términos porcentuales, la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus ventas.

$$\text{Indicador caja} = \frac{\text{Efectivo y equivalencia}}{\text{Pasivo corriente}}$$

2.3.2.1.5. Ratios de Solvencia

Llamados también ratios de endeudamiento son aquellos que cuantifican la capacidad de la empresa para generar fondos y cubrir sus deudas, intereses financieros y costo de crédito.

2.3.2.1.5.1. Apalancamiento financiero

Este ratio indica el porcentaje de los recursos de la empresa que son financiados por terceros. La empresa está empleando más deuda para financiar sus activos y así obtener utilidades.

$$\text{Apalancamiento financiero} = \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activos totales}}$$

2.3.2.1.5.2. Estructura de capital

Este ratio mide el nivel de endeudamiento que tiene la empresa respecto a su patrimonio neto.

$$\text{Estructura de capital} = \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Patrimonio neto}}$$

2.3.2.1.5.3. Calidad de plazo de deuda

Este ratio mide el grado de exigibilidad de la deuda.

$$\text{Razón de plazo de deuda} = \frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Pasivo total}}$$

Mientras menor sea su valor, mayor calidad tendrá la deuda, porque el mayor peso de la deuda recae en las obligaciones a largo plazo.

2.3.2.1.5.4. Razón de cobertura de intereses

Conocido también como ratio de cobertura de gastos financieros. Este ratio mide el número de veces en que las utilidades operativas de la empresa cubren el pago de intereses provenientes de las obligaciones con sus acreedores.

$$\text{Cobertura de interés} = \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Interés}}$$

2.3.2.1.6. Indicadores de Rentabilidad

Estos ratios evalúan la capacidad que la empresa tiene para generar utilidades y la eficiencia de sus operaciones en un determinado período.

2.3.2.1.6.1. Rentabilidad de activos (ROA)

Este índice mide la capacidad de la empresa para generar utilidades con los recursos que dispone. Si el coeficiente es alto, entonces la empresa está empleando eficientemente sus recursos y está obteniendo mayores retornos por cada unidad de activos.

$$ROA = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}}$$

2.3.2.1.6.2. Rendimiento del capital (ROE)

Este ratio mide la eficiencia de la administración para generar rendimientos a partir de los aportes de los socios.

$$ROE = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}}$$

Un ratio alto significa que los accionistas están consiguiendo mayores beneficios por cada unidad monetaria invertida.

2.3.2.1.6.3. Margen de utilidad bruta

Este ratio determina la rentabilidad sobre las ventas de la empresa, considerando solo los costos de producción.

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Ventas netas} - \text{Costos}}{\text{Ventas netas}}$$

2.3.2.1.6.4. Margen de la utilidad operativa

Este ratio indica la cantidad de ganancias operativas por cada unidad vendida y se calcula comparando la utilidad operativa con el nivel de ventas.

$$\text{Margen operativo} = \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}}$$

2.3.2.1.6.5. Margen de utilidad neta

Este ratio relaciona la utilidad neta con el nivel de ventas y mide los beneficios que obtiene la empresa por cada unidad monetaria vendida. Es una medida más exacta porque considera los gastos operacionales y financieros de la empresa.

$$\text{Margen utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

Mientras más alto sea este ratio, la empresa obtendrá mayores ganancias por sus ventas realizadas.

2.3.2.1.7. Ratios de Gestión

Estos ratios permiten evaluar el nivel de actividad de la empresa y la eficacia con la cual se ha utilizado sus recursos disponibles, a partir del cálculo del número de rotaciones de determinadas partidas del balance general durante el año, de la estructura de inversiones y del peso relativo de los diversos componentes del gasto, sobre los ingresos que genera la empresa a través de las ventas.

2.3.2.1.7.1. Rotación de cuentas por cobrar

Este ratio calcula el número de veces que han sido renovadas las cuentas por cobrar.

$$\text{Rot. Cuentas cobrar} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Período promedio de cobro}}$$

2.3.2.1.7.2. Período promedio de cuentas por cobrar

Este índice pondera el número de días que dichas cuentas se convierten en efectivo: es decir, calcula el tiempo que se demora en cobrar por los productos o servicios proveídos.

$$\text{Período prom. de cuentas cobrar} = \frac{360}{\text{Rot. cuentas cobrar}}$$

2.3.2.1.7.3. Rotación de cuentas por pagar

Este ratio calcula el número de veces que han sido renovadas las cuentas por pagar.

$$\text{Rotación cuentas por pagar} = \frac{\text{Compras}}{\text{Período promedio de pago}}$$

2.3.2.1.7.4. Período promedio de cuentas por pagar

Este índice pondera el número de días que dichas cuentas deben ser pagadas por la empresa: es decir, calcula el tiempo que se demora en pagar a los proveedores.

$$\text{Período prom. de cuentas pagar} = \frac{360}{\text{Rotación cuentas pagar}}$$

2.3.2.1.7.5. Rotación de inventarios

Este ratio mide la eficiencia de la gerencia en la administración de las existencias, a través de la velocidad promedio en que estos entran y salen del negocio y se convierten en efectivo.

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Promedio de inventarios}}$$

2.3.2.1.7.6. Rotación de activos

Este ratio mide la eficiencia de la gerencia en la administración de las existencias a través de la velocidad promedio en que estos entran y salen del negocio y se convierten en efectivo.

$$\text{Rotación de activos} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activos totales promedios}}$$

Tabla 1
ÍNDICE DE RENTABILIDAD
PERMITEN EVALUAR EL RESULTADO DE LA
EFICACIA EN LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE
LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS DE
LA EMPRESA.

1	Rentabilidad sobre la inversión	$\frac{\text{Utilidad neta} + \text{Intereses} \times (1 - t)}{\text{Activo total}}$	La rentabilidad económica, mide la eficacia con que han sido utilizados los activos totales de la empresa.
2	Rentabilidad sobre los capitales propios.	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$	La rentabilidad financiera, considera los efectos del apalancamiento financiero sobre la rentabilidad de los accionistas.
3	Rentabilidad neta sobre las ventas	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$	Es una medida más exacta de la rentabilidad neta sobre las ventas, ya que considera los gastos operacionales y financieros.

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

2.3.2.1.8. Presupuesto

Es una herramienta elaborada mediante un orden técnico y sistemático, que ayuda a la toma de decisiones, coordinar y controlar las operaciones futuras, anticipando los eventos posibles, para cuantificar los resultados de la empresa en un período determinado.

2.3.2.1.8.1. Etapas para la construcción de un flujo de caja:

a) Los ingresos y egresos afectos a impuestos incluyen todos aquellos movimientos de caja que, por su naturaleza, puedan alterar el estado de resultados de la empresa y, por lo tanto, la cuantía de los impuestos a las utilidades que se podrán generar por la implementación del proyecto, b) Los gastos no desembolsables corresponden a gastos que, sin ser salidas de caja, es posible agregar a los costos de la empresa con fines contables, permitiendo reducir la utilidad sobre la cual se deberá calcular el monto de los impuestos a pagar, c) El cálculo del impuesto, corresponde aplicar la tasa tributaria porcentual sobre las utilidades para determinar el monto impositivo, que sí es un egreso efectivo necesario de incorporar en la construcción del flujo de caja. Después de calculado y restado el impuesto, se obtiene la utilidad neta, d) El ajuste por gasto no desembolsable refiere que los gastos que no constituyen egresos se volverán a sumar para anular su efecto directo en el flujo de caja, pero dejando incorporado su efecto tributario.

2.3.2.1.8.2. El flujo de caja libre

Es una medida del desempeño financiero de la empresa usada por bancos comerciales, empresas de consultoría, evaluación de proyectos de inversión y valorizaciones de empresas.

El flujo de caja libre es el flujo de fondos generado por las operaciones de la empresa, sin considerar la deuda financiera, después de impuestos. Mide el resultado operativo de la empresa y permite concretar oportunidades que aumenten el valor de los accionistas, así como desarrollar nuevos productos o adquirir otras empresas.

Tabla 2
ESTRUCTURA DEL FLUJO DE CAJA LIBRE

- Beneficios antes de intereses e impuestos - Gasto impositivo (a la tasa impositiva marginal y sobre el BAIT) = Beneficios antes de intereses y después de impuestos + Gasto de depreciación - Flujo de caja operativo +/- Variación de las necesidades operativas de fondos +/- Variación de las inversiones o desinversiones en activos fijos = Flujo de caja libre	- Ventas netas - Costos de ventas = Beneficio antes de intereses e impuestos (BAIT) - Impuestos sobre el BAIT = Beneficio antes de intereses y después de impuestos + Depreciación + Impuestos diferidos = Flujo de caja bruto	- Beneficios antes de intereses e impuestos - Gastos financieros = Beneficios antes de impuestos y después de intereses - Impuestos sobre el beneficio = Beneficios después de impuestos + Depreciación - Incremento en cuentas por cobrar - Incremento en inventarios + Incremento en cuentas por pagar + Incremento en impuestos pendientes de pago - Devolución neta de la deuda - Adquisición neta de activos fijos = Flujo de caja del capital o del accionista - Gastos financieros + Variaciones del principal de la deuda = Flujo de caja de la deuda
---	--	--

Fuente: Finanzas corporativas (p. 126), por Court, E. (2012), Buenos Aires: Cengage Learning Argentina

Fecha: 2012

2.3.2.1.8.2.1.Estructura

La estructura del beneficio antes de intereses e impuestos (EBIT) es la siguiente:

Tabla 3
ESTRUCTURA DEL EBIT

	Ventas netas
-	Costo de ventas
=	Utilidad bruta
-	Gastos generales (Administración y ventas)
-	Gastos de personal
=	Beneficio antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización (EBITDA)
-	Gastos de amortizaciones y depreciación de activos
=	Beneficios antes de intereses e impuestos (EBIT)

Fuente: Finanzas corporativas (p. 130), por Court, E. (2012), Buenos Aires: Cengage Learning Argentina.

Fecha: 2012

Una vez que se estiman los beneficios antes de intereses e impuestos (EBIT), se multiplica la tasa impositiva marginal por estos beneficios con el objeto de calcular el gasto en impuestos al que se refiere en el cuadro de estructura de flujo de caja libre. Los gastos de depreciación y amortización de los activos fijos e intangibles, como las marcas y patentes, deben ser devueltos a los beneficios antes de intereses y después de impuestos dado que no son salidas reales de efectivo.

2.3.2.1.8.2.2. Los elementos creadores de

valor

- **La tasa de rendimiento sobre el capital invertido (ROI)**

La empresa crea valor si el ROI es más alto que el costo de los recursos.

El ROI se define como el beneficio antes de intereses y después de impuestos entre el capital invertido y está es su fórmula:

$$ROI = \frac{BAIDT}{Valor\ contable\ del\ capital\ invertido}$$

El BAIDT es la utilidad de una empresa financiada solo con fondos propios pero después de impuestos.

El rendimiento del capital invertido (ROI) se estudia a partir de dos puntos de vista: 1) El rendimiento de la inversión, para hacer una evaluación del manejo de los recursos, 2) La rentabilidad de inversiones nuevas, para medir la creación de valor por parte del nuevo capital.

- **La tasa de inversión neta (TIN)**

Calcula las oportunidades de inversión nuevas respecto a los flujos de caja. [39]

$$TIN = \frac{IN}{BAIDT} = \frac{Inversión\ bruta - Depreciación}{BAIDT}$$

Tabla N° 04
ESTADOS FINANCIEROS 2014 Y 2015 DE LA EMPRESA BURMES S.A.C

EMPRESA DE VENTA DE COMPUTADORA Y SOPORTE TECNICO CORPORACION BURMES SAC					
Balance General Anual					
CUENTA	2,014	2,015			
Activos					
Activos Corrientes					
Caja y Bancos	567,000	623,700			
Cuentas por Cobrar	95,800	114,960			
Inventarios	97,450	126,685			
Gastos Pagados por Anticipado	7,230	7,353			
Otros Activos Corrientes	8,670	9,371			
Total Activos Corrientes	776,150	883,269			
Activos No Corrientes					
Otros Activos Financieros	6,050	6,655			
Muebles y Enseres	8,350	10,020			
Cuentas por Cobrar	41,560	54,028			
Activos Intangibles	22,000	26,400			
Otros Activos No Corrientes	5,450	5,395			
Total Activos No Corrientes	83,410	103,098			
TOTAL DE ACTIVOS	859,560	986,367	crecimiento activos	14.75%	
Pasivos y Patrimonio					
Pasivos Corrientes					
Cuentas por Pagar	133,700	147,070			
Provisiones	35,000	38,500			
Otros Pasivos Corrientes	4,200	4,200			
Total Pasivos Corrientes	172,900	189,770			
Pasivos No Corrientes					
Otros Pasivos Financieros	4,340	4,774			
Cuentas por Pagar	250,000	300,000			
Provisiones	55,000	55,000			
Otros Pasivos No Corrientes	3,300	3,300			
Total Pasivos No Corrientes	312,640	363,074	crecimiento pasivo		
Total Pasivos	485,540	552,844	crecimiento pasivo	13.86%	
Patrimonio	374,020	433,523	crecimiento patrimonio	15.91%	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	859,560	986,367	crecimiento total	14.75%	

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

▪ DEFINICIÓN DEL BALANCE GENERAL ANUAL

El balance general es un estado contable que presenta la situación financiera de un negocio a una fecha determinada, es decir, un reporte que nos indica los recursos que cuenta la empresa (activos), cuánto dinero debemos (pasivos) y con qué capital contamos a una fecha específica (patrimonio).

El balance general tiene tres componentes y son:

Un activo es el conjunto de bienes y valores de propiedad de la entidad y que están al servicio de la misma con el objetivo de obtener utilidad. Estos bienes tienen mucha probabilidad de generar un beneficio económico y varían de acuerdo con la naturaleza del negocio.

Un pasivo son todas las deudas y obligaciones que tiene una persona o empresa expresadas en dinero y tiene una disminución de recursos que puedan producir beneficios o rendimientos.

El patrimonio es el derecho de propiedad que tiene la empresa sobre la diferencia entre el activo menos el pasivo. En este segmento también se reflejan los resultados obtenidos por la gestión de la entidad, es decir la utilidad o pérdida obtenida en un ejercicio contable determinado.

Tabla N° 05
ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS 2014 y 2015 DE LA EMPRESA
BURMES S.A.C

EMPRESA DE VENTA DE COMPUTADORA Y SOPORTE TECNICO CORPORACION BURMES SAC				
Estado de Ganancias y Pérdidas				
Rubro	2,014	2,015		
Ventas de Productos Contado	450,500	540,600		
Ventas de Productos Crédito	120,500	110,625		
Otros Ingresos	33,000	34,650		
Costo de los productos vendidos	198,500	218,350		
Utilidad Bruta	405,500	467,525	crecimiento	15.30%
Gastos de Ventas y Distribución	19,000	20,900		
Gastos de Administración	6,500	7,150		
Gastos Financieros	2,300	2,530		
Otros Gastos Operativos	1,100	1,210		
Total de Gastos Operativos	28,900	31,790	crecimiento	10.00%
Utilidad Neta antes del Impuesto a la renta	376,600	435,735		
Impuesto a la renta	105,448	122,006		
Utilidad Neta despues del Impuesto a la renta	271,152	313,729	crecimiento	15.70%

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

▪ DEFINICIÓN DEL ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS

Es un informe financiero que da muestra la rentabilidad de la empresa durante un período determinado, es decir, las ganancias y/o pérdidas que la empresa obtuvo o espera tener.

Este estado financiero permite que el gerente, luego de un periodo de funcionamiento de su empresa, pueda determinar si obtuvo utilidad o pérdida. Con esa información podrá analizar su situación financiera, su estructura de ingresos, costos y tomar decisiones acertadas sobre el futuro de la empresa.

Los componentes del Estado de ganancias y pérdidas son los siguientes:

- ✓ Ventas: Representa la facturación de la empresa en un período de tiempo, las ventas son los ingresos al contado y al crédito a valor de venta.
- ✓ Costo de Ventas: Representa el costo de toda la mercadería vendida.
- ✓ Utilidad Bruta: Son las ventas menos el costo de ventas.
- ✓ Gastos Generales (de ventas y administrativos): Representan todos aquellos rubros que la empresa requiere para su normal funcionamiento y desempeño (sueldos, útiles de oficina, pago de servicios de luz, agua, teléfono, alquiler e impuestos).
- ✓ Utilidad de operación: Es la utilidad bruta menos los gastos generales.
- ✓ Impuestos: Es un porcentaje de la utilidad antes de impuestos y es el pago que la empresa debe efectuar al Estado. Es el monto del impuesto a la renta y el impuesto registro único simplificado.
- ✓ Utilidad Neta: Es la utilidad de operación menos los impuestos. Esta es la utilidad del ciclo de operación de la empresa o negocio, el monto que se calcule es el monto de ganancias de la empresa.

Tabla N° 06

FLUJO DE CAJA DE LA EMPRESA BURNES S.A.C DURANTE EL AÑO 2014

EMPRESA DE VENTA DE COMPUTADORA Y SOPORTE TECNICO CORPORACION BURNES SAC													
Flujo de Caja Año 2014													
INGRESOS	MESES												TOTAL ANUAL
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14	
Saldo Anterior	33000.00	61245.00	89490.00	117735.00	145980.00	174225.00	202470.00	230715.00	258960.00	287205.00	315450.00	343695.00	
Ingresos	44470.00	44470.00	44470.00	44470.00	44470.00	44470.00	44470.00	44470.00	44470.00	44470.00	44470.00	44470.00	
TOTAL INGRESOS	77470.00	105715.00	133960.00	162205.00	190450.00	218695.00	246940.00	275185.00	303430.00	331675.00	359920.00	388165.00	566,640.00
EGRESOS	MESES												TOTAL ANUAL
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14	
Planillas	5600.00	5600.00	5600.00	5600.00	5600.00	5600.00	5600.00	5600.00	5600.00	5600.00	5600.00	5600.00	
Inventarios	7753.33	7753.33	7753.33	7753.33	7753.33	7753.33	7753.33	7753.33	7753.33	7753.33	7753.33	7753.33	
Servicios	1230.00	1230.00	1230.00	1230.00	1230.00	1230.00	1230.00	1230.00	1230.00	1230.00	1230.00	1230.00	
Gastos de Ventas y Distribución	1166.67	1166.67	1166.67	1166.67	1166.67	1166.67	1166.67	1166.67	1166.67	1166.67	1166.67	1166.67	
Gastos de Administración	291.67	291.67	291.67	291.67	291.67	291.67	291.67	291.67	291.67	291.67	291.67	291.67	
Gastos Financieros	125.00	125.00	125.00	125.00	125.00	125.00	125.00	125.00	125.00	125.00	125.00	125.00	
Otros Gastos Operativos	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	
TOTAL EGRESOS	16225.00	16225.00	16225.00	16225.00	16225.00	16225.00	16225.00	16225.00	16225.00	16225.00	16225.00	16225.00	194,700.00
UTILIDAD	61245.00	89490.00	117735.00	145980.00	174225.00	202470.00	230715.00	258960.00	287205.00	315450.00	343695.00	371940.00	371,940.00

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 07

FLUJO DE CAJA DE LA EMPRESA BURNES S.A.C DURANTE EL AÑO 2015**EMPRESA DE VENTA DE COMPUTADORA Y SOPORTE TECNICO CORPORACION BURNES SAC****Flujo de Caja Año 2015**

INGRESOS	MESES												TOTAL ANUAL
	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	
Saldo Anterior	34650.00	69861.50	105073.00	140284.50	175496.00	210707.50	245919.00	281130.50	316342.00	351553.50	386765.00	421976.50	
Ingresos	53350.00	53350.00	53350.00	53350.00	53350.00	53350.00	53350.00	53350.00	53350.00	53350.00	53350.00	53350.00	
TOTAL INGRESOS	88000.00	123211.50	158423.00	193634.50	228846.00	264057.50	299269.00	334480.50	369692.00	404903.50	440115.00	475326.50	674,850.00
EGRESOS	MESES												TOTAL ANUAL
	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	
Planillas	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	
Inventarios	8150.00	8150.00	8150.00	8150.00	8150.00	8150.00	8150.00	8150.00	8150.00	8150.00	8150.00	8150.00	
Servicios	2121.67	2121.67	2121.67	2121.67	2121.67	2121.67	2121.67	2121.67	2121.67	2121.67	2121.67	2121.67	
Gastos de Ventas y Distribución	1283.50	1283.50	1283.50	1283.50	1283.50	1283.50	1283.50	1283.50	1283.50	1283.50	1283.50	1283.50	
Gastos de Administración	325.00	325.00	325.00	325.00	325.00	325.00	325.00	325.00	325.00	325.00	325.00	325.00	
Gastos Financieros	137.50	137.50	137.50	137.50	137.50	137.50	137.50	137.50	137.50	137.50	137.50	137.50	
Otros Gastos Operativos	120.83	120.83	120.83	120.83	120.83	120.83	120.83	120.83	120.83	120.83	120.83	120.83	
TOTAL EGRESOS	18138.50	18138.50	18138.50	18138.50	18138.50	18138.50	18138.50	18138.50	18138.50	18138.50	18138.50	18138.50	217,662.00
UTILIDAD	69,861.50	105,073.00	140,284.50	175,496.00	210,707.50	245,919.00	281,130.50	316,342.00	351,553.50	386,765.00	421,976.50	457,188.00	457,188.00

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

▪ DEFINICIÓN DEL ESTADO DE FLUJO DE CAJA

Son las entradas y salidas de efectivo generadas por un proyecto, inversión o cualquier actividad económica. También es la diferencia entre los cobros y los pagos realizados por una empresa en un período determinado.

El objetivo del estado de flujo de caja es proveer información relevante sobre los ingresos y egresos de efectivo de una empresa durante un período de tiempo. Es un estado financiero dinámico y acumulativo.

La información que contiene un flujo de caja, ayuda a los inversionistas, administradores y gerentes a:

- ✓ Evaluar la capacidad de una empresa para generar flujos de efectivo positivos y además de facilitar la gestión interna de la medición y control presupuestario el efectivo de la empresa.
- ✓ Evaluar la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones contraídas y repartir utilidades en efectivo.
- ✓ Facilitar la determinación de las necesidades de financiamiento e identificar aquellas partidas que explican la diferencia entre el resultado neto contable y el flujo de efectivo relacionado con actividades operacionales.

Los flujos de caja se clasifican en tres tipos de actividades y son:

- a) Actividades de operación: Son las actividades que constituyen la principal fuente de ingresos ordinarios de la empresa. Los flujos de efectivo de esta actividad son generalmente consecuencia de las transacciones y otros eventos en efectivo que entran en la determinación de la utilidad del ejercicio.
- b) Actividades de inversión: Son las de adquisición, enajenación o abandono de activos a largo plazo.
- c) Actividades de financiamiento: Son las actividades que producen cambios en el tamaño y la composición de los capitales propios y de los préstamos tomados por parte de la empresa.

Los componentes del flujo de caja son los siguientes:

Ingresos: Son los incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la entidad.

Egresos: Es el capital que se extrae de la ganancia para realizar el pago de los servicios y diferentes costos. Los egresos siempre disminuyen el total de la ganancia, pero son al mismo tiempo los que permiten que se mantenga el negocio a partir de la contratación de aquellos servicios, compra de productos o materia prima para el funcionamiento de la empresa.

La estructura de un flujo de caja es de la siguiente manera:

- ✓ Ingresos y egresos afectos a impuestos: Son todos aquellos que aumentan o disminuyen la utilidad contable de la empresa.
- ✓ Gastos no desembolsables: Son los gastos que para fines de tributación son deducibles, pero que no generan salidas de caja (depreciación, amortización y valor de libro).
- ✓ Egresos no afectos a impuestos: Son las inversiones, ya que no aumentan ni disminuyen la riqueza contable de la empresa por el sólo hecho de adquirirlos.
- ✓ Beneficios no afectos a impuestos: Son el valor de desecho del proyecto y la recuperación del capital de trabajo.

Tabla N° 08

ESTADOS FINANCIEROS 2014 y 2015 DE LA EMPRESA INFOSYSTEM S.A.C

EMPRESA DE VENTA DE COMPUTADORA Y SOPORTE TECNICO "INFOSYSTEM" SAC			
Balance General Anual			
CUENTA	2,014	2,015	
Activos			
Activos Corrientes			
Caja y Bancos	295,000	345,000	
Cuentas por Cobrar	111,670	132,190	
Inventarios	63,500	81,310	
Gastos Pagados por Anticipado	5,100	7,700	
Otros Activos Corrientes	7,560	9,780	
Total Activos Corrientes	482,830	575,980	
Activos No Corrientes			
Otros Activos Financieros	5,500	7,400	
Muebles y Enseres	7,900	2,340	
Cuentas por Cobrar	33,700	45,370	
Activos Intangibles	25,000	25,000	
Otros Activos No Corrientes	4,850	4,850	
Total Activos No Corrientes	76,950	84,960	
TOTAL DE ACTIVOS	559,780	660,940	crecimiento activo: 18.07%
Pasivos y Patrimonio			
Pasivos Corrientes			
Cuentas por Pagar	120,500	157,300	
Provisiones	32,000	45,000	
Otros Pasivos Corrientes	3,400	4,300	
Total Pasivos Corrientes	155,900	206,600	
Pasivos No Corrientes			
Otros Pasivos Financieros	3,670	4,500	
Cuentas por Pagar	230,000	265,000	
Provisiones	45,000	45,000	
Otros Pasivos No Corrientes	2,600	2,800	
Total Pasivos No Corrientes	281,270	317,300	
Total Pasivos	437,170	523,900	crecimiento pasivo 19.84%
Patrimonio	122,610	137,040	crecimiento patrimonial 11.77%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	559,780	660,940	crecimiento total 18.07%

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 09
ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS 2014 y 2015 DE LA EMPRESA
INFOSYSTEM S.A.C

EMPRESA DE VENTA DE COMPUTADORA Y SOPORTE TECNICO "INFOSYSTEM" SAC					
Estado de Ganancias y Pérdidas					
Rubro	2,014	2,015			
Ventas de Productos Contado	289,078	362,113			
Ventas de Productos Crédito	123,500	144,495			
Otros Ingresos	23,622	26,622			
Costo de los productos vendidos	151,500	178,770			
Utilidad Bruta	284,700	354,460	crecimiento	24.50%	
Gastos de Ventas y Distribución	21,300	23,643			
Gastos de Administración	47,800	50,668			
Gastos Financieros	12,800	13,952			
Otros Gastos Operativos	3,500	4,200			
Total de Gastos Operativos	85,400	92,463	crecimiento	8.27%	
Utilidad Neta antes del Impuesto a la renta	199,300	261,997			
Impuesto a la renta	55,804	73,359			
Utilidad Neta despues del Impuesto a la renta	143,496	188,638	crecimiento	31.46%	

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 10
FLUJO DE CAJA DE LA EMPRESA INFOSYSTEM S.A.C DURANTE EL AÑO 2014

EMPRESA DE VENTA DE COMPUTADORA Y SOPORTE TECNICO "INFOSYSTEM" SAC													
Flujo de Caja Año 2014													
INGRESOS	MESES												TOTAL ANUAL
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14	
Saldo Anterior	23,622.00	38,261.83	52,901.67	67,541.50	82,181.33	96,821.17	111,461.00	126,100.83	140,740.67	155,380.50	170,020.33	184,660.17	
Ingresos	34,381.50	34,381.50	34,381.50	34,381.50	34,381.50	34,381.50	34,381.50	34,381.50	34,381.50	34,381.50	34,381.50	34,381.50	
TOTAL INGRESOS	58,003.50	72,643.33	87,283.17	101,923.00	116,562.83	131,202.67	145,842.50	160,482.33	175,122.17	189,762.00	204,401.83	219,041.67	436,200.00
EGRESOS	MESES												TOTAL ANUAL
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14	
Planillas	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	
Inventarios	5,291.67	5,291.67	5,291.67	5,291.67	5,291.67	5,291.67	5,291.67	5,291.67	5,291.67	5,291.67	5,291.67	5,291.67	
Servicios	1,333.33	1,333.33	1,333.33	1,333.33	1,333.33	1,333.33	1,333.33	1,333.33	1,333.33	1,333.33	1,333.33	1,333.33	
Gastos de Ventas y Distribución	1,775.00	1,775.00	1,775.00	1,775.00	1,775.00	1,775.00	1,775.00	1,775.00	1,775.00	1,775.00	1,775.00	1,775.00	
Gastos de Administración	3,983.33	3,983.33	3,983.33	3,983.33	3,983.33	3,983.33	3,983.33	3,983.33	3,983.33	3,983.33	3,983.33	3,983.33	
Gastos Financieros	1,066.67	1,066.67	1,066.67	1,066.67	1,066.67	1,066.67	1,066.67	1,066.67	1,066.67	1,066.67	1,066.67	1,066.67	
Otros Gastos Operativos	291.67	291.67	291.67	291.67	291.67	291.67	291.67	291.67	291.67	291.67	291.67	291.67	
TOTAL EGRESOS	19,741.67	19,741.67	19,741.67	19,741.67	19,741.67	19,741.67	19,741.67	19,741.67	19,741.67	19,741.67	19,741.67	19,741.67	236,900.00
UTILIDAD	38,261.83	52,901.67	67,541.50	82,181.33	96,821.17	111,461.00	126,100.83	140,740.67	155,380.50	170,020.33	184,660.17	199,300.00	199,300.00

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 11
FLUJO DE CAJA DE LA EMPRESA INFOSYSTEM S.A.C DURANTE EL AÑO 2015

EMPRESA DE VENTA DE COMPUTADORA Y SOPORTE TECNICO "INFOSYSTEM" SAC													
Flujo de Caja Año 2015													
INGRESOS	MESES												TOTAL ANUAL
	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	
Saldo Anterior	26,622.00	46,236.58	65,851.17	85,465.75	105,080.33	124,694.92	144,309.50	163,924.08	183,538.67	203,153.25	222,767.83	242,382.42	
Ingresos	42,217.33	42,217.33	42,217.33	42,217.33	42,217.33	42,217.33	42,217.33	42,217.33	42,217.33	42,217.33	42,217.33	42,217.33	
TOTAL INGRESOS	68,839.33	88,453.92	108,068.50	127,683.08	147,297.67	166,912.25	186,526.83	206,141.42	225,756.00	245,370.58	264,985.17	284,599.75	533,230.00
EGRESOS	MESES												TOTAL ANUAL
	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	
Planillas	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	
Inventarios	6,775.83	6,775.83	6,775.83	6,775.83	6,775.83	6,775.83	6,775.83	6,775.83	6,775.83	6,775.83	6,775.83	6,775.83	
Servicios	2,121.67	2,121.67	2,121.67	2,121.67	2,121.67	2,121.67	2,121.67	2,121.67	2,121.67	2,121.67	2,121.67	2,121.67	
Gastos de Ventas y Distribución	1,970.25	1,970.25	1,970.25	1,970.25	1,970.25	1,970.25	1,970.25	1,970.25	1,970.25	1,970.25	1,970.25	1,970.25	
Gastos de Administración	4,222.33	4,222.33	4,222.33	4,222.33	4,222.33	4,222.33	4,222.33	4,222.33	4,222.33	4,222.33	4,222.33	4,222.33	
Gastos Financieros	1,162.67	1,162.67	1,162.67	1,162.67	1,162.67	1,162.67	1,162.67	1,162.67	1,162.67	1,162.67	1,162.67	1,162.67	
Otros Gastos Operativos	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	
TOTAL EGRESOS	22,602.75	22,602.75	22,602.75	22,602.75	22,602.75	22,602.75	22,602.75	22,602.75	22,602.75	22,602.75	22,602.75	22,602.75	271,233.00
UTILIDAD	46,236.58	65,851.17	85,465.75	105,080.33	124,694.92	144,309.50	163,924.08	183,538.67	203,153.25	222,767.83	242,382.42	261,997.00	261,997.00

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

Los procesos logísticos permitirán mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo – 2015.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a) Las estrategias para optimizar los procesos logísticos permitirán mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo – 2015.
- b) Los indicadores financieros permitirán determinar la rentabilidad económica de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo – 2015.
- c) El análisis detallado de los procesos logísticos nos permitirán mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo – 2015.

2.5. VARIABLES

2.5.1. Identificación de las variables

2.5.1.1. Variable independiente: PROCESOS LOGÍSTICOS.

2.5.1.2. Variable dependiente: RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA.

2.6. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES

❖ PROCESOS LOGISTICOS

2.6.1. Definición conceptual

Es la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo.

2.6.2. Definición operacional

La identificación de los procesos logísticos se obtiene luego del estudio y el análisis detallado de toda la secuencia de los procesos.

El conocimiento de los principales procesos logísticos, permitirá clasificarlos y ordenarlos de una manera adecuada.

❖ RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA

2.6.3. Definición conceptual

Es un indicador que juzga la eficiencia en la gestión empresarial, en el comportamiento de los activos y el que determina si una empresa es rentable en términos económicos.

2.6.4. Definición operacional

Los indicadores financieros permiten la medición de la rentabilidad, liquidez, gestión y nivel de endeudamiento de las empresas (llamado financiamiento), a fin de tener un diagnóstico de la realidad económica y financiera de las empresas.

2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro N° 01

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCESOS LOGÍSTICOS.	Es la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo.	La identificación de los procesos logísticos se obtiene luego de estudio y el análisis detallado de toda la secuencia de los procesos. El conocimiento de los principales procesos logísticos, permitirá clasificarlos y ordenarlos de una manera adecuada.	Compra	- Error de previsión de demanda - Costo promedio de orden de compra - Plazo de aprovisionamiento - Plazo medio de pago - Porcentaje de cumplimiento de plazos	01 02 03 04 05
			Almacenamiento	- Rotación de Inventarios - Productividad de ingresos a almacén - Productividad de salidas a almacén - Porcentaje de utilización de almacén. - Costo de almacén / Costo de venta	06 07 08 09 10
			Distribución	- Costo del transporte promedio unitario - Porcentaje de entregas a tiempo - Costo de personal ventas / número de ventas	11 12 13
			Gestión	- Periodo de cuentas por pagar - Periodo de cuentas por cobrar - Rotación de inventarios	14 15 16
			Financiamiento	- Calidad de la deuda - Nivel de endeudamiento - Apalancamiento	17 18 19
			Liquidez	- Liquidez corriente - Prueba ácida - Capital de trabajo - Nivel de dependencia de inventarios	20 21 22 23
			Rentabilidad	- Rentabilidad de activos - Rentabilidad de ventas - Rentabilidad del inversionista	24 25 26
VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA.	Es un indicador que juzga la eficiencia en la gestión empresarial, en el comportamiento de los activos y el que determina si una empresa es rentable en términos económicos. Es la medición de la capacidad de la empresa para la remuneración de sus accionistas, por vía dividendos.	Los indicadores financieros permiten la medición de la rentabilidad, liquidez, gestión y nivel de endeudamiento de las empresas (llamado financiamiento), a fin de tener un diagnóstico de la realidad económica y financiera de las empresas			

Fuente: Elaboración Propia.

Fecha: 2015

CAPÍTULO III

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se encuentra circunscrita dentro del enfoque Cuantitativo. Se elige la investigación cuantitativa debido a que se describió las características de los procesos logísticos y contando con la colaboración de los clientes de las empresas, que mediante la aplicación de la encuesta se describió las características o cualidades de todas las etapas del proceso logístico.

Por su función este estudio es Básico, por su naturaleza este estudio corresponde al tipo de investigación Descriptiva y Transversal.

Descriptiva, porque en el presente trabajo las variables dependiente e independiente se observan y se describen en un periodo de tiempo.

Transversal, porque se recolectó datos en un sólo momento, en un tiempo único. El propósito fue analizar y describir variables en un momento dado. Se planteó diversas variables de estudio y el más utilizado en la investigación fue por encuesta.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN / CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

El diseño asumido en la presente investigación fue el Diseño No - experimental, Descriptivo, cuya objetivación del diseño es el siguiente:



Dónde:

M : Muestra

O : Información a recoger de la muestra.

X : Variable Independiente: Procesos Logísticos

Y : Variable Dependiente: Rentabilidad Económica y Financiera

3.2.1. Contrastación de la hipótesis

H₀

Los procesos logísticos permitirán mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo – 2015.

H₁

Los procesos logísticos no permitirán mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo – 2015.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población es de 4,500 clientes de la Corporación Burmes S.A.C e Infosystem S.A.C.

Las dos empresas de venta de computadoras y soporte técnico del Distrito de Chiclayo son la Corporación Burmes S.A.C e Infosystem S.A.C.

3.3.2. Muestra

Se determinó la muestra de clientes, el cual se utilizó un Muestreo Probabilístico Aleatorio Simple.

Su fórmula a utilizar fue:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{t^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Clientes que buscan adquirir una computadora o suministro en el Distrito de Chiclayo durante el año 2015.

Dónde:

Población (N) = 4,500 clientes de la Corporación Burmes S.A.C e Infosystem S.A.C.

$$Z_{\alpha} = 1.96^2 \text{ (95\%)}$$

$$p = \text{proporción esperada (50\% = 0.50)}$$

$$q = 1 - p \text{ (1 - 0.50 = 0.50)}$$

$$i = \text{precisión (8\%)}$$

$$n = \frac{4,500 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.08^2 (4,500 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{4,321.8}{28.7936 + 0.9604}$$

$$n = \frac{4,321.8}{29.754}$$

Muestra: n= 146 clientes que desean adquirir una computadora o suministros en la Corporación Burmes S.A.C. e Infosystem S.A.C.

Cuadro N° 02

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

	CLIENTES		
Tiempo	Infosystem	Corporación Burmes	Promedio
Día	10	15	12
Mensual	300	450	375
Anual	3,600	5,400	4,500

Fuente: Empresas.

Fecha: Setiembre de 2015.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Métodos

- Método inductivo: Es 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. De lo particular a lo general.
- Método deductivo: Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de leyes o principios, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. De lo general a lo particular.

Se va a utilizar tres métodos de recolección de datos:

- a) **Cuestionario a los clientes:** Es el registro de la información a través de preguntas y respuestas que se realizó a los clientes de las empresas de venta de computadoras y soporte técnico (Corporación Burmes S.A.C. e Infosystem S.A.C).

El cuestionario se realiza para medir la satisfacción de los clientes y agregar credibilidad a las investigaciones.

- b) **Estados financieros:** Los estados financieros de las empresas Corporación Burmes S.A.C. e Infosystem S.A.C de los años 2014 y 2015 correspondiente al balance general, estado de ganancias y pérdidas y flujo de caja. Con esta información los indicadores financieros y económicos para los años 2014 y 2015 los cuáles fueron analizados y comparados para medir la rentabilidad económica y financiera.

- c) **Flujograma:** Representa el diagrama de flujo conocido como diagrama de actividades o procesos logísticos. Con esta información se permitió visualizar la secuencia de los procesos logísticos de las empresas de la Corporación Burmes S.A.C. e Infosystem S.A.C.

3.4.2. Técnicas

El fichaje:

Permitió fijar conceptos y datos relevantes, mediante la elaboración y utilización de fichas para registrar, organizar y precisar aspectos importantes considerados en las diferentes etapas de la investigación. Las fichas utilizadas fueron:

- ❖ **Ficha de resumen:** Fueron utilizadas en la síntesis de conceptos y aportes de diversas fuentes, para que sean organizados de manera concisa y pertinentemente en estas fichas, particularmente sobre contenidos, técnicas y antecedentes consultados.
- ❖ **Fichas textuales:** Sirvieron en la investigación para la transcripción literal de contenidos, sobre su versión bibliográfica o fuente informativa original.
- ❖ **Fichas bibliográficas:** Se utilizaron permanentemente en el registro de datos sobre las fuentes recurridos y que se consulten, para llevar un registro de aquellos estudios, aportes y teorías que darán el soporte científico correspondiente a la investigación.
- ❖ **Encuesta a los clientes**
- ❖ **Revisión documentaria:** Es la información de las empresas Corporación Burmes S.A.C e Infosystem S.A.C.

3.4.3. Instrumentos

- a) Un instrumento utilizado en el presente estudio, fue un cuestionario que consta de 8 preguntas a los clientes de las empresas en cuestión.
- b) El segundo instrumento, fueron las conversaciones que se sostuvo con los gerentes de ambas empresas, a fin de conocer sus procesos logísticos actuales y recopilar información económica y financiera.

CONVERSACIÓN CON LOS GERENTES DE LAS EMPRESAS

Conversación realizada con el gerente de la Corporación Burmes SAC

Datos del gerente general:

Luis Burga Limay.

Fecha de la conversación: 02/06/2016

Hora de inicio: 03:30 p.m.

Hora de terminación: 06:30 p.m.

Buenas tardes, señor Gerente:

¿Cómo hace usted para comprar su mercadería? Actualmente nosotros lo que hacemos para poder comprar mercadería es llamar por teléfono a Lima y solicitamos de acuerdo a los pedidos, nosotros no tenemos cantidad en almacén porque evitamos el sobrestock, y porque los productos tecnológicos varían de un mes a otro mes, por lo tanto nosotros trabajamos con los stocks mínimos necesario en almacén, y cuando necesitamos mercadería llamamos a Lima y ellos dicen que le enviemos la orden de compra, por fax por correo electrónico y después ellos solicitan el pago en el banco. Una vez que está el pago hecho, nosotros le enviamos el voucher a través de un fax o escaneamos el voucher y lo enviamos por correo electrónico. **¿Cómo paga usted la mercadería comprada al contado o al crédito?** Generalmente nosotros pagamos al contado, solamente cuando compramos mercadería en altos volúmenes, hacemos pagos parciales y a veces nos dan facilidades a plazos de 30 días. Actualmente por la coyuntura política no podemos tener créditos a largo plazo, porque los proveedores no están dispuestos a este tipo de pago, trabajamos con proveedores antiguos, que nos dan a un plazo de 30 días como máximo para pagar, pagamos generalmente 50% al contado y el otro 50% lo abonamos a 15 días o 30 días, pero esto sucede con menor cantidad de veces y en la mayoría de compras el pago es al contado, porque los proveedores así lo exigen. El pago lo hacemos en la cuenta corriente de la empresa, con el voucher

hacemos la notificación por vía fax o por correo electrónico. **¿Qué productos tienen mayor salida?** Actualmente los productos que tienen más salida son las tablets y las laptops, debido a que son más versátiles, tienen tecnología de vanguardia además tienen variedad de modelos, y generalmente la juventud universitaria en su mayoría son aquellos que utilizan para su trabajo universitario, siendo los padres de familia quienes compran los productos de última generación, además se venden otros productos como son las pc de escritorio, suministros y accesorios. En realidad vendemos toda la parte completa de cómputo, tanto para cualquier empresa o para los clientes, también tenemos clientes de otras localidades de la macroregión norte, a veces podemos atenderlos de una manera inmediata, cuando tenemos la mercadería en stock o sino le pedimos un tiempo de espera para entregarles el producto. **¿Cómo hace usted para determinar la proyección de ventas?** Por la información histórica hacemos el pronóstico de ventas para los próximos meses, con ello tenemos el estimado de ventas, es decir utilizó mi fuente de mis ventas de los meses anteriores, tomo un promedio de ventas y cálculo como serían mis ventas a conseguir en los próximos meses, trabajo generalmente con la información promedio por lo que el mercado es variante y la mejor forma de poder mantener un nivel de ventas adecuado es seleccionar el promedio de ventas general. **¿Cómo cree usted que está ordenado su almacén, tiene problemas en su almacén, ha considerado los costos de almacenaje?** En realidad nuestra empresa no ha hecho un estudio de almacén, por cuestiones de tiempo, el costeo de los almacenes tampoco han sido considerados, aunque contablemente si manejamos los índices de rotación y así podemos determinar los flujos de entrada y salida, en base a esto podemos determinar los movimientos de los productos. En cuanto a lo que se refiere al área de almacenaje todavía no hemos utilizado una metodología de costeo ni de distribución de almacén para poder ordenar y tener almacenes adecuados y que cumplan estándares. No utilizamos ninguna metodología para ordenar la mercadería de los productos en almacén. Si estamos pensando implementar una metodología de ABC para almacenes, pero todavía por razones de tiempo y costo no lo hemos implementado, es

un proyecto a implementar en el mediano plazo, para poder tener un almacén que cumpla estándares adecuados y que nos permita facilidad y flexibilidad de las actividades propias de almacén, y así contar con mercadería ordenada y con fácil desplazamiento. **Explique ¿cómo es el proceso para generar las órdenes de compra en su empresa?** Las órdenes de compra se hacen de acuerdo a como van llegando los pedidos, es decir trabajamos en base a la solicitud de pedidos. Cada pedido que llega nosotros verificamos si tenemos en almacén los productos y así lo podemos atender de forma inmediata, en caso que no tengamos la mercadería solicitada se llama por teléfono a los proveedores locales que en caso de tener son atendidos de una forma oportuna en unas pocas horas, nos movilizamos a nuestro proveedor local y compramos el producto de acuerdo a las especificaciones que nos piden los clientes, luego pasamos los productos por el control de calidad, dónde los técnicos se encargan de verificar que la mercadería comprada cumpla con las especificaciones técnicas solicitadas por el cliente, es por eso que contamos con técnicos que conocen bien este tipo de tareas, luego que el producto ha sido verificado se embala adecuadamente, antes de ello se le llama al cliente para que verifique que todo está correcto, luego se le da unas explicaciones de su uso y posteriormente se procede a embalar los productos y se entregan a los clientes luego que han pagado en caja. Nosotros atendemos los pedidos cuando contamos con la mercadería. Cuando los productos que nos piden son de última generación o son en volúmenes altos de compra, los proveedores locales a veces no tienen la capacidad para poder atendernos. Nosotros trabajamos en ocasiones en forma mixta, es decir compramos parte localmente y otra parte a proveedores de Lima o también podemos comprar totalmente a proveedores de Lima para lo cual esto puede demorar entre tres, cuatro o cinco días, muchas veces depende del transporte, generalmente usamos transporte terrestre por que los costos es más bajo que el transporte aéreo, aunque a veces los clientes son exigentes y solicitan rapidez, pero que le tenemos que decirles que el costo de transporte va a incrementar los precios. En las órdenes de compra nosotros las hacemos en las herramientas informáticas Excel y en Word. Luego la

orden de compra es faxeada o se envía a través de Courier que algunas veces es notarialmente o certificada. **¿Usted maneja algún sistema informático en su empresa para la gestión de compras, para la facturación y para el manejo de almacenes?** No, manejan los formatos en Word y Excel para las órdenes de compra, los almacenamos en el disco duro de la pc principal de la empresa. No contamos con un sistema ni con una base de datos formal, nuestros datos están en Excel. El manejo de almacén lo tenemos en fichas las cuales son llenadas en forma manual, tenemos un registro de kardex que demanda tiempo en ser llenados. También hacemos el uso de unos formatos en lo que llenamos lo que vamos vendiendo para poder consolidar y hacer el arqueo o cierre de caja y saber nuestras ventas en forma diaria y por qué no contamos con un sistema informático es debido a que aún no lo hemos considerado, pero ya nuestros volúmenes de ventas están creciendo, nuestras transacciones e igualmente las labores administrativas también necesitan un soporte informático estamos pensando en el mediano plazo implementar o comprar un sistema para el área contable y de facturación. **¿Cómo establece los contactos con los proveedores vía teléfono, correo electrónico u otros medios?** En la actualidad manejamos el RPC y el RPM, siendo los medios de comunicación más prácticos y económicos. Para solicitar información se utiliza el correo electrónico, todavía no utilizamos las redes sociales por lo que no tenemos la persona que la administre y lo más práctico es el correo. Los encargados del área de ventas también tienen un correo asignado, para el contacto con los proveedores locales. A veces se envía a los vendedores para que hagan una visita a los proveedores y vean los productos disponibles para la venta. Cuando son volúmenes grandes, llamamos a nuestros proveedores de Lima. La comunicación inicial es por teléfono, después por correo podemos solicitar la mercadería o los catálogos de precios. También utilizamos el fax ocasionalmente cuando es algo rápido y queremos enviar un documento. **¿Cómo hace usted para enviar documentos notariales, certificados y los voucher de pago a sus proveedores?** Generalmente nosotros utilizamos el correo electrónico, pero cuando queremos enviar documentos certificados o cuando nos envíen facturas las

agencias Courier son una manera práctica y segura de poder enviar e incluso la mercadería viene a través de la agencia de Courier cuando son lotes pequeños, pero cuando son lotes grandes utilizamos transporte de carga que ya tenemos en cartera de proveedores de suministro de transporte. Pero siempre los documentos importantes como los pagos, facturas y la emisión del respectivo comprobante de pago lo hacemos a través de courier. **¿Cómo considera usted los tiempos desde que solicita la mercadería hasta el momento en que llega a su almacén? ¿Cree usted que puede ser más breve el tiempo de recepción de la mercadería?** Si considero que son tiempos un poco largos porqué a veces los clientes necesitan un producto para el mismo día o máximo el siguiente día, y a veces cuando uno solicita a los proveedores locales no cuentan con mercadería, entonces recurrimos a nuestros proveedores de Lima, que son distribuidores a nivel nacional y luego hacemos el pedido mientras se realiza el trámite, generando la orden de compra, luego hacemos el pago al banco, hacen el despacho los proveedores que a veces duran cinco días. Lo que hace que la mercadería demore más de lo necesario. Es por ello que considero que los tiempos no son adecuados por lo que a veces los clientes quedan preocupados, se les explican cuando son volúmenes de mercaderías grandes que van a demorar, pero cuando son mercaderías por cantidades menores son más rápidos el tiempo de entrega. Cuando lo conseguimos a nivel local sólo se demora un día como máximo, hacemos el pago en su totalidad y muy pocas veces nos otorgan crédito. Considero que se puede acelerar los tiempos si es que tuviera un sistema interconectado dónde trabajáramos por inventarios o en base a pedidos con los proveedores. También necesitamos generar conciencia entre los trabajadores para tener claro los tiempos de los procesos. **¿Cómo analiza los precios de sus catálogos? ¿Cómo sabe usted cuando debe actualizar sus precios? ¿Cómo está su empresa frente a la competencia respecto a sus ventas?** Nosotros trabajamos en base a catálogos que se actualizan cada quince días e incluso cada semana. La tecnología avanza tan rápido que los precios varían de una semana a otra, pero también influye el tipo de cambio porqué la mercadería llega por

aduanas del extranjero. Nosotros compramos a nuestros proveedores mayoristas y ellos se encargan de realizar las compras a nivel internacional a grandes volúmenes y es por ello que son distribuidores a nivel nacional. Consideramos que los precios que manejamos son precios de mercado, generalmente se tienen estándares de precios, los catálogos están publicitados en las páginas webs de nuestros proveedores y es una manera en que los competidores actualicen sus precios. La competencia local es regular somos una de las primeras empresas en el rubro de ventas de computadoras a empresas y personas naturales. Tenemos un buen tiempo en el mercado, estamos creciendo hacia la región Nororiente. Nuestros clientes vienen de diferentes lugares y estamos seguros que nuestros precios son competitivos. La competencia también crece lo que permite que seamos proactivos y sigamos innovando.

Agradezco su atención señor Gerente.

Conversación realizada con el gerente de la empresa Infosystem SAC

Datos del gerente general:

Oswaldo Custodio Gamarra.

Fecha de la conversación: 03/06/2016

Hora de inicio: 11:00 a.m.

Hora de terminación: 1:00 p.m.

Buenos días, señor Gerente:

¿Qué productos tienen mayor salida? Nuestra empresa vende productos que son los siguientes: tablets, computadoras de escritorio, impresoras y las laptops, porque son los más buscados por nuestros clientes. Nuestros clientes son de toda edad pero en su mayoría son jóvenes estudiantes de colegio y de nivel superior. Tenemos en el mercado un cierto tiempo por lo que contamos con clientes locales y de otras provincias. **¿Cómo establece los contactos con los proveedores vía teléfono, correo electrónico u otros medios?** El contacto con nuestros proveedores es vía telefónica; en primer lugar, en segundo lugar usamos el correo electrónico. Los contactos con nuestros proveedores son en forma diaria, y cuando son proveedores locales en algunas ocasiones los visitamos en sus oficinas. Para enviar documentos de trabajo escaneamos y lo enviamos por correo, generalmente esto lo hacemos con los proveedores de Lima, y en algunas ocasiones enviamos los documentos por courier. **¿Cómo paga usted la mercadería comprada al contado o al crédito?** Los pagos se hacen en la gran mayoría al contado en muy pocas ocasiones, nuestros proveedores nos dan facilidades de pago. Nuestros proveedores no nos dan crédito, porque ellos deben cubrir sus obligaciones por lo que las facilidades de pago son de siete a diez días de pago. **Explique ¿Cómo es el proceso para generar las órdenes de compra en su empresa?** Las órdenes de compra se elaboran en Excel y se hace en forma grupal, es decir se atienden varios pedidos de los clientes. Se hace la impresión de la orden de compra y se envía por fax ya sea a un proveedor local de Lima. Cuando los proveedores nos piden el

original con los sellos de la empresa lo enviamos notarialmente o certificado por agencia courier. **¿Cómo hace usted para enviar documentos notariales, certificados y los voucher de pago a sus proveedores?** Utilizamos para el envío de documentos las agencias courier debido a su seguridad y además al tiempo oportuno de entrega. Cuando necesitamos agilidad en los procesos de compra, escaneamos los documentos y lo enviamos por correo electrónico. **¿Cómo considera usted los tiempos desde que solicita la mercadería hasta el momento en que llega a su almacén? ¿Cree usted que puede ser más breve el tiempo de recepción de la mercadería?** Los tiempos son un poco extensos cuando compramos a Lima debido a las coordinaciones, a los procesos y al transporte. El tiempo desde que uno pide el producto hasta que llega a nuestro almacén es de cinco a seis días. En cambio cuando compramos localmente el producto comprado a nuestro proveedor es de dos a tres horas. Creo que los tiempos pueden reducirse cuando se compra a los proveedores de Lima, pero hay que mejorar los procesos para reducir los costos y los tiempos. **¿Cómo cree usted que está ordenado su almacén, tiene problemas en su almacén, ha considerado los costos de almacenaje?** Los productos en almacén se almacenan conforme van llegando, es decir la mercadería es almacenada de acuerdo a los criterios del encargado de almacén. En un lado del almacén van los monitores, en otra parte del almacén van los CPU y en otra sección las impresoras y los suministros cada producto tiene su código y además verificamos que estén correctamente embalados no se ha considerado metodologías de almacén ni los costos porque no contamos con personas especializadas, que conozcan de estos procesos de almacén. **¿Usted maneja algún sistema informático en su empresa para la gestión de compras, para la facturación y para el manejo de almacenes?** No, todos los formatos son hechos en Excel y Word, actualmente estamos pensando en comprar un sistema pequeño para la facturación de las ventas, debido a que estamos creciendo como empresa y necesitamos mejorar los procesos administrativos. **¿Cómo hace usted para comprar su mercadería?** Nuestra empresa compra la mercadería por volúmenes o lotes, cuando se trata de ventas corporativas, es decir a empresas, hacemos la orden de

compra, luego la enviamos por fax, posteriormente abonamos a la cuenta corriente de los proveedores y llamamos por teléfono para indicar que ya ha sido hecho el pago correspondiente a la mercadería comprada. Cuando es compra local hacemos el pago y luego enviamos a una persona de nuestra empresa con la orden de compra y el voucher para traer la mercadería a nuestro almacén. **¿Cómo analiza los precios de sus catálogos? ¿Cómo sabe usted cuando debe actualizar sus precios? ¿Cómo está su empresa frente a la competencia respecto a sus ventas?** Se analiza en cada semana y se actualiza cada quince días. Cuando existe variación del tipo de cambio actualizamos los precios en nuestros listados. Nuestros precios están de acuerdo a la competencia ya que ellos manejan catálogos similares. **¿Cómo hace usted para determinar la proyección de ventas?** La proyección de ventas se hace de acuerdo a las ventas del mes anterior. Se reúne toda la información en una hoja de cálculo, se totaliza por producto y eso sería nuestra base para proyectar las ventas.

Agradezco su atención señor Gerente.

3.5. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.5.1. Confiabilidad de la encuesta de recolección de datos para los clientes

Objetivo

Obtener la confiabilidad de la Encuesta a los clientes respecto a las razones en la selección de compra de equipos de cómputo y accesorios de dos empresas representativas de la ciudad de Chiclayo, setiembre del 2015.

Población

La población estuvo definida por los clientes que acuden a las empresas Corporación Burmes S.A.C e Infosystem S.A.C de la ciudad de Chiclayo.

Prueba piloto

Es la aplicación de un cuestionario a una pequeña muestra de encuestados para identificar y eliminar los posibles problemas de la elaboración de un cuestionario.

La muestra piloto se aplica para dar confiabilidad al instrumento y si las preguntas son las adecuadas para poder aplicar en la encuesta.

Su finalidad es comprobar si el cuestionario satisface los objetivos, está orientado al cliente, favorece la comunicación y se comprenden las preguntas.

3.6. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Procedimiento

1. Para determinar la muestra piloto se seleccionó aleatoriamente a 30 clientes, 15 clientes de cada una de las empresas bajo estudio, que visitaron a las empresas Corporación Burmes S.A.C. e Infosystem S.A.C. de la ciudad de Chiclayo.
2. Para el procesamiento de la información se utilizó el paquete estadístico SPSS Versión 22 y la herramienta Microsoft Excel 2013.

3.6.2. Resultados de la confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento que se aplicará, se utilizó la fiabilidad del Alfa de Cronbach, el cual arrojó el siguiente resultado:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.802	12

Según George y Mallery, sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar e interpretar el coeficiente de Cronbach, según las siguientes escalas:

- >0.9 es Excelente
- >0.8 es Bueno
- >0.7 es Aceptable
- >0.6 Cuestionable
- >0.5 es pobre
- <0.5 es Inaceptable

Conclusión: El Alfa de Cronbach es de 0.802 lo que indica que la concordancia entre las observaciones es BUENA, según la Escala de George y Mallery, por lo tanto los resultados obtenidos con este código son válidos y confiables.

3.7. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS

El análisis de los datos se realizó mediante la utilización del software estadístico SPSS Versión 22. Se consideró la información recolectada en la encuesta a los clientes en las empresas de la Corporación Burmes e Infosystem S.A.C.

Se encuestó a 146 clientes para conocer el grado de satisfacción y otros aspectos de conocimiento sobre: el servicio de atención, infraestructura, cotización, costo de venta e información de los productos, el tiempo de espera y la garantía de los productos.

El criterio de selección en cada pregunta de la encuesta son de tipo texto y numérico.

El parámetro estadístico a determinar estuvo dado en valores absolutos y porcentajes.

Después del procesamiento la información se sistematizó y se presenta en tablas y figuras para su mayor entendimiento. En algunos casos se utilizó el office Microsoft Excel.

Con esta información se interpretó los resultados que se obtuvieron de las empresas bajo estudio durante la investigación.

Para el caso de la información financiera de las empresas bajo estudio, se utilizó una ficha denominada económica y financiera para su análisis y diagnóstico.

CAPÍTULO IV

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Tabla N° 14
GÉNERO DE LOS CLIENTES

¿Cuál es su género?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	91	62,3	62,3	62,3
	Femenino	55	37,7	37,7	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

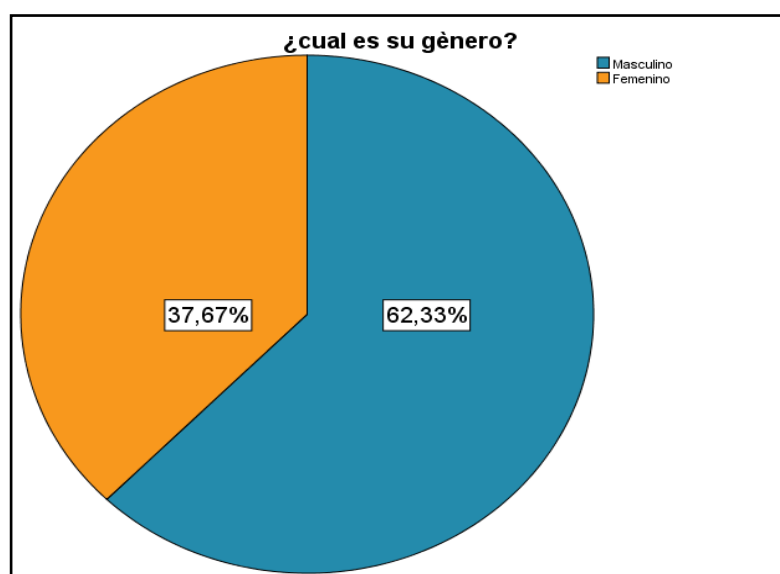
Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según el género de los clientes se observa que, el género masculino representa el 62.3% mientras que el femenino representa el 37.7%, de esto se puede observar que la presencia masculina en las compras es más significativo debido a que posee mayor interés en los productos tecnológicos y además el padre de familia es el responsable de realizar la compra.

Gráfico 01

GRÁFICO PORCENTUAL DEL GÉNERO DE LOS CLIENTES

Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

Tabla N° 15

TABLA DE EDADES (PARTE 1)

¿Cuál es su edad?				
Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
19	1	0,7	0,7	0,7
20	3	2,1	2,1	2,7
21	4	2,7	2,7	5,5
22	4	2,7	2,7	8,2
23	9	6,2	6,2	14,4
24	4	2,7	2,7	17,1
25	4	2,7	2,7	19,9
26	2	1,4	1,4	21,2
27	4	2,7	2,7	24,0
28	8	5,5	5,5	29,5
29	8	5,5	5,5	34,9
30	5	3,4	3,4	38,4
31	6	4,1	4,1	42,5
32	12	8,2	8,2	50,7
33	7	4,8	4,8	55,5
34	9	6,2	6,2	61,6
35	2	1,4	1,4	63,0

TABLA DE EDADES (PARTE 2)

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
36	5	3,4	3,4	66,4
37	4	2,7	2,7	69,2
38	1	0,7	0,7	69,9
39	2	1,4	1,4	71,2
40	3	2,1	2,1	73,3
42	2	1,4	1,4	74,7
43	4	2,7	2,7	77,4
44	11	7,5	7,5	84,9
45	1	,7	0,7	85,6
46	3	2,1	2,1	87,7
50	4	2,7	2,7	90,4
51	4	2,7	2,7	93,2
52	4	2,7	2,7	95,9
54	1	,7	0,7	96,6
58	1	,7	0,7	97,3
59	2	1,4	1,4	98,6
60	1	,7	0,7	99,3
61	1	,7	0,7	100,0
TOTAL	146	100,0	100,0	

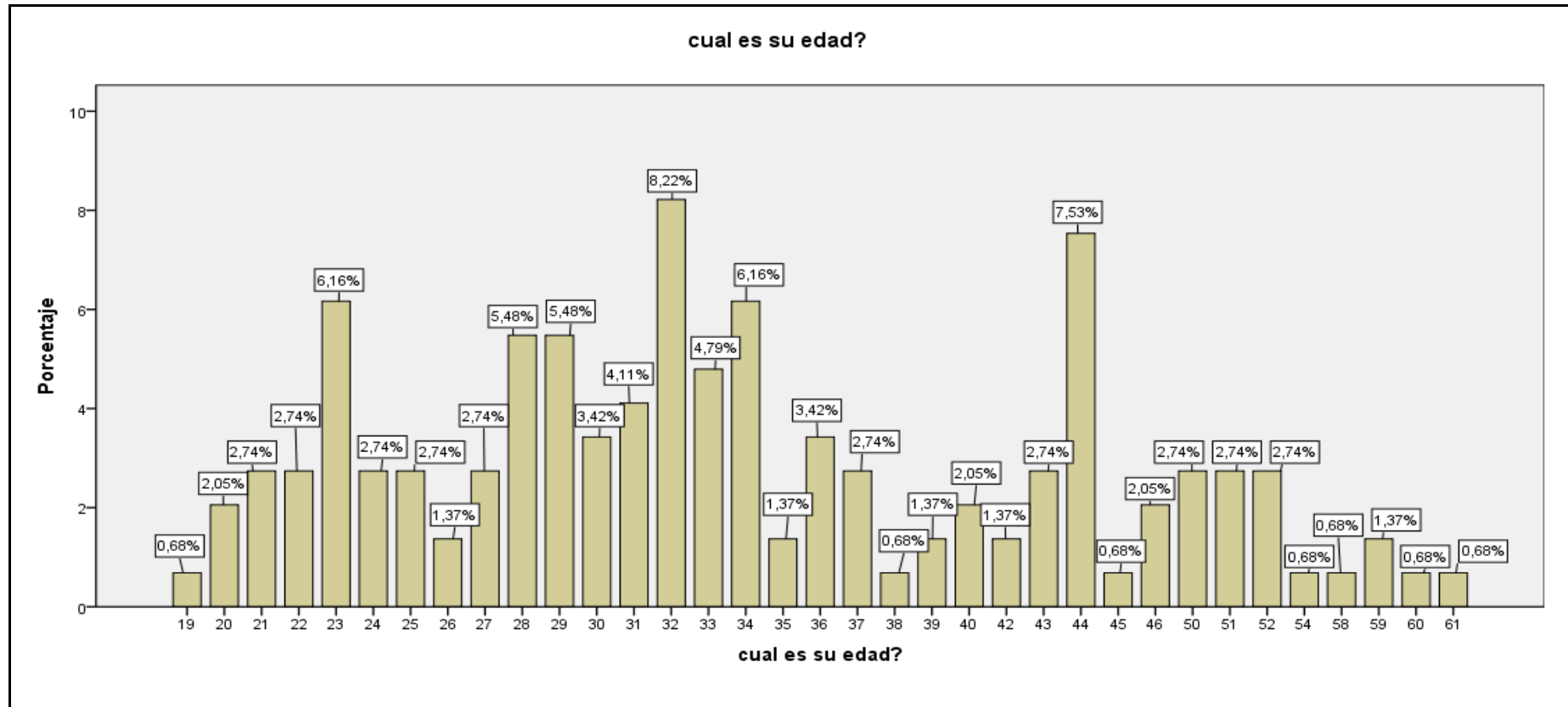
Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los rangos de edades se observa que los adultos jóvenes cuyas edades fluctúan entre 23 hasta 34 años son los clientes potenciales que representan el 53.4% de las personas que más realizan compras de productos tecnológicos cuyo estudio ha sido realizado en las dos principales empresas de ventas de computadoras y soporte técnico, en cambio los clientes mayores de 50 años representan el 9.6% de las personas que menos compran productos tecnológicos.

Gráfico 02
GRÁFICO DE EDADES



Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

Tabla N° 16

TABLA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

¿Se encuentra satisfecho con el servicio de atención que ofrece la empresa de venta de computadoras?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	49	33,6	33,6	33,6
	Satisfecho	54	37,0	37,0	70,5
	Regular	34	23,3	23,3	93,8
	Insatisfecho	8	5,5	5,5	99,3
	Muy insatisfecho	1	0,7	0,7	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

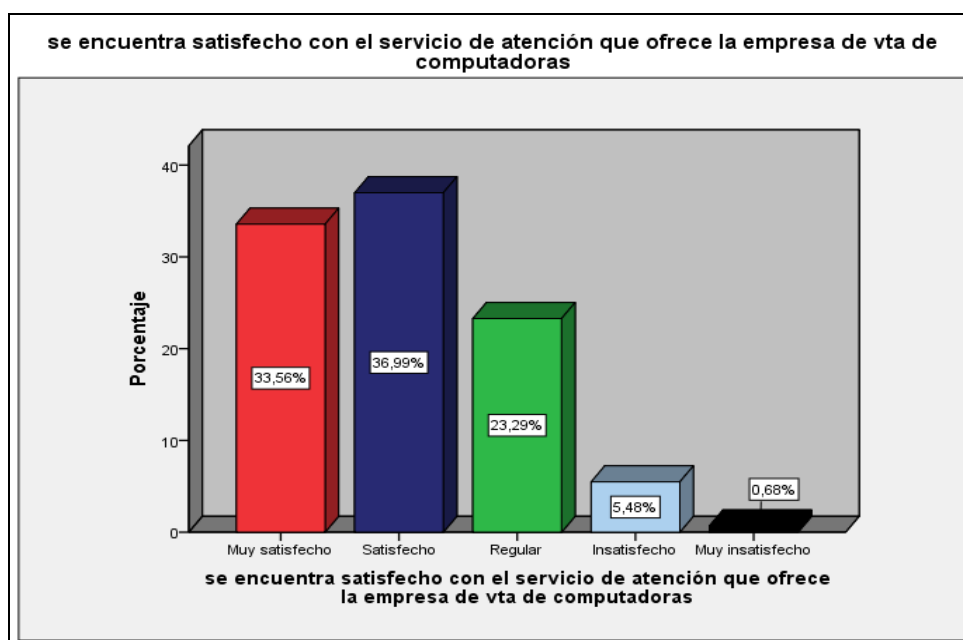
Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

El 33.6% de los clientes manifiesta sentirse muy satisfecho con la atención que se le brinda y el 37% opina sentirse satisfecho, mientras el 23.3% siente ser regularmente atendidos, de esto se puede concluir que existe un grado muy satisfecho – satisfecho del 70.6% lo que indica un alto grado de satisfacción de los clientes con el servicio de atención que se les brinda.

Gráfico 03

GRÁFICO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

Tabla N° 17

**TABLA DE LAS COTIZACIONES DE LOS PRODUCTOS REALIZADA POR EL
VENDEDOR**

¿Qué tanto considera usted que los vendedores de la empresa de computadoras, realizan cotizaciones adecuadas de los productos de acuerdo a sus requerimientos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy adecuada	42	28,8	28,8	28,8
	Adecuada	63	43,2	43,2	71,9
	Regular	36	24,7	24,7	96,6
	Inadecuada	5	3,4	3,4	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

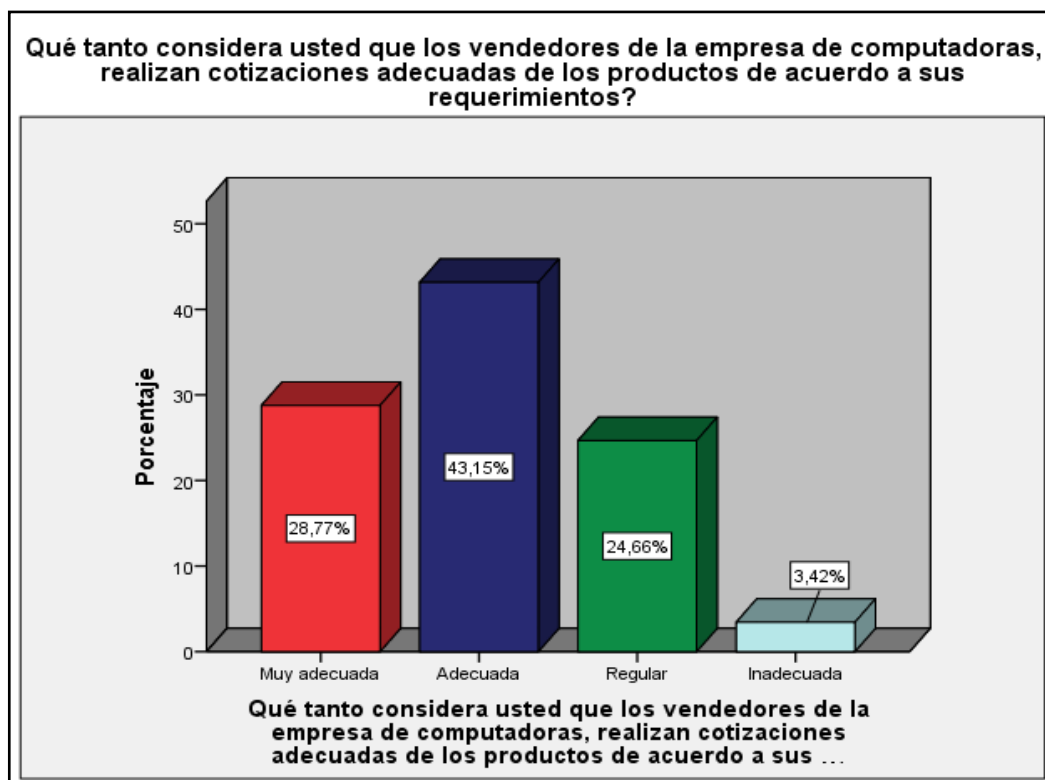
Fecha: 2015

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

El 43.2% considera que las cotizaciones son adecuadas a sus requerimientos mientras que el 28.8% considera que son muy adecuadas, además el 24.7% considera que la cotización es de tipo regular, de esto se puede concluir que el grado de cotizaciones es muy adecuada – adecuada que representa el 72% de los encuestados, lo que indica que existe un alto grado de aceptación en las cotizaciones o proformas que los vendedores realizan cumpliendo con los requerimientos de los clientes.

Gráfico 04

GRÁFICO DE LAS COTIZACIONES DE LOS PRODUCTOS REALIZADA POR EL VENDEDOR



Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

Tabla N° 18

TABLA DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA

¿Qué tanto considera que la infraestructura dónde se desarrolla la empresa, brinda un servicio adecuado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy adecuada	30	20,5	20,5	20,5
	Adecuada	67	45,9	45,9	66,4
	Regular	40	27,4	27,4	93,8
	Inadecuada	9	6,2	6,2	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

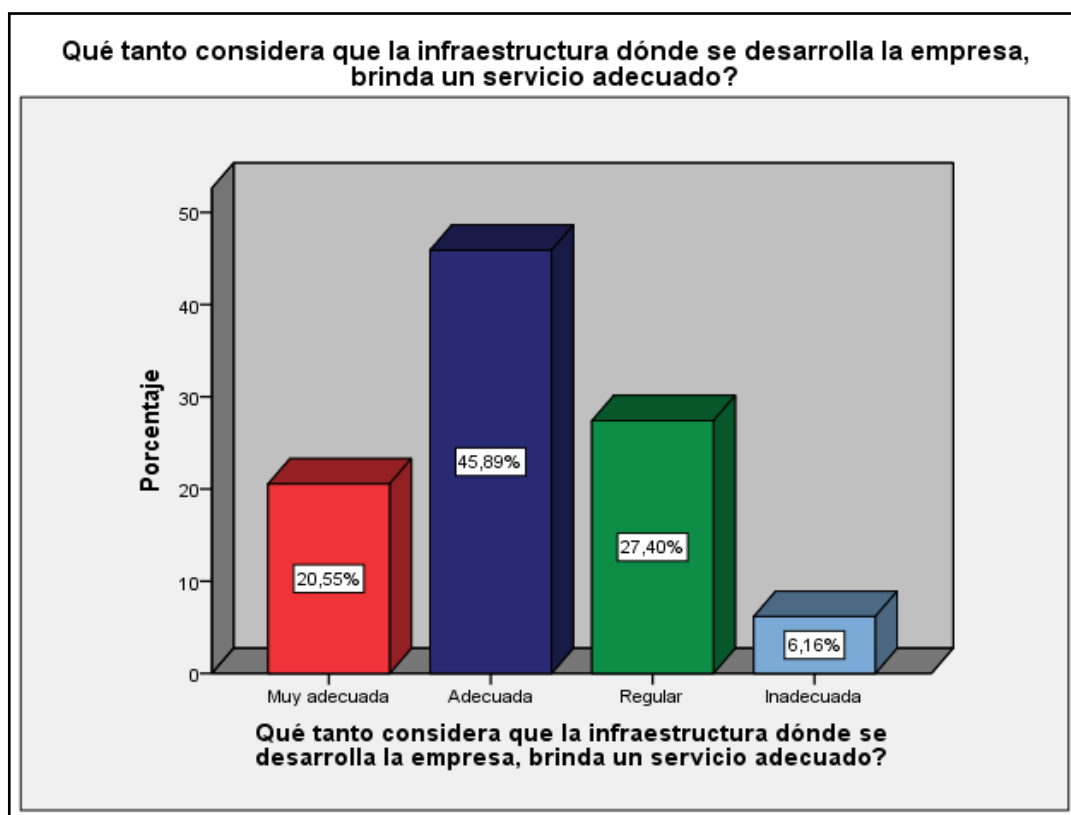
Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

El 45.9% considera que la infraestructura de la empresa es adecuada para la atención mientras que el 27.4% manifiesta que la infraestructura es de tipo regular, además el 20.5% considera que la infraestructura es muy adecuada, de esto se puede concluir que el 73.3% de los encuestados considera que la infraestructura para la atención es adecuada – regular lo que indica que la apreciación de la infraestructura es positiva por parte de los clientes.

Gráfico 05

GRÁFICO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA

Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

Tabla 19
**TABLA DE FRECUENCIA EN RESPUESTAS MÚLTIPLES PARA LA
 ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL EN LA EMPRESA
 COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO**

Pregunta/frecuencias				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Pregunta	Atención personalizada muy adecuada	40	8,1%	27,4%
	Atención personalizada adecuada	73	14,8%	50,0%
	Atención personalizada regular	31	6,3%	21,2%
	Vía telefónica muy adecuada	27	5,5%	18,5%
	Vía telefónica adecuada	62	12,6%	42,5%
	Vía telefónica regular	39	7,9%	26,7%
	Vía telefónica inadecuada	1	0,2%	0,7%
	Vía correo electrónico muy adecuada	22	4,5%	15,1%
	Vía correo electrónico adecuada	57	11,5%	39,0%
	Vía correo electrónico regular	35	7,1%	24,0%
	Vía correo electrónico inadecuada	4	0,8%	2,7%
	Vía redes sociales muy adecuada	14	2,8%	9,6%
	Vía redes sociales adecuada	58	11,7%	39,7%
	Vía redes sociales regular	30	6,1%	20,5%
	Vía redes sociales inadecuada	1	0,2%	0,7%
Total		494	100,0%	338,4%

Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

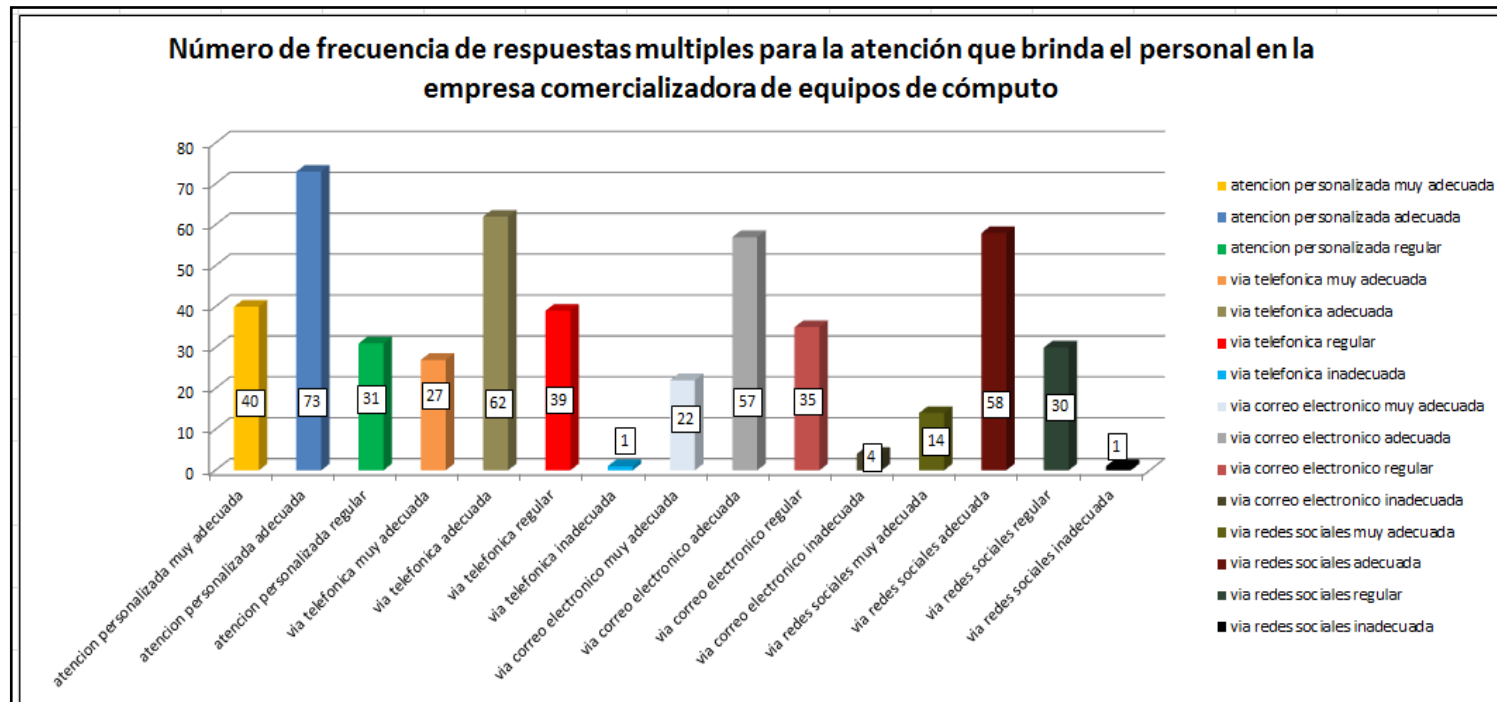
Del total de clientes encuestados (146) la evaluación de acuerdo al tipo de atención que se brinda por el personal de la empresa es:

- a) Por tipo de atención personalizada: El 50% considera que es adecuada la atención de este tipo mientras que el 27.4% considera como muy adecuada a este tipo de atención, lo que indica que el 77.4% considera como muy adecuada – adecuada a este tipo de atención que el personal le brinda.

- b) Por tipo de atención vía telefónica: El 42.5% considera como adecuada a este tipo de atención mientras que el 26.7% considera como regular la atención por este tipo, lo que indica que el 69.2% manifiesta que la atención que le brinda el personal por vía telefónica es adecuada – regular.
- c) Por correo electrónico: El 39% considera como adecuada la atención por este tipo, mientras el 24% considera como regular la atención por este tipo que se le brinda, por lo que se puede concluir que el 63% manifiesta que la atención que le brinda el personal por vía correo electrónico es adecuada – regular.
- d) Por redes sociales: El 39.7% considera como adecuada la atención que se le brinda y el 20.5% considera como regular a este tipo de atención, por lo que se puede concluir que el uso de redes sociales para la atención es de carácter adecuada – regular.

Gráfico 06

GRÁFICO SOBRE EL NÚMERO DE FRECUENCIA DE RESPUESTAS MÚLTIPLES PARA LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

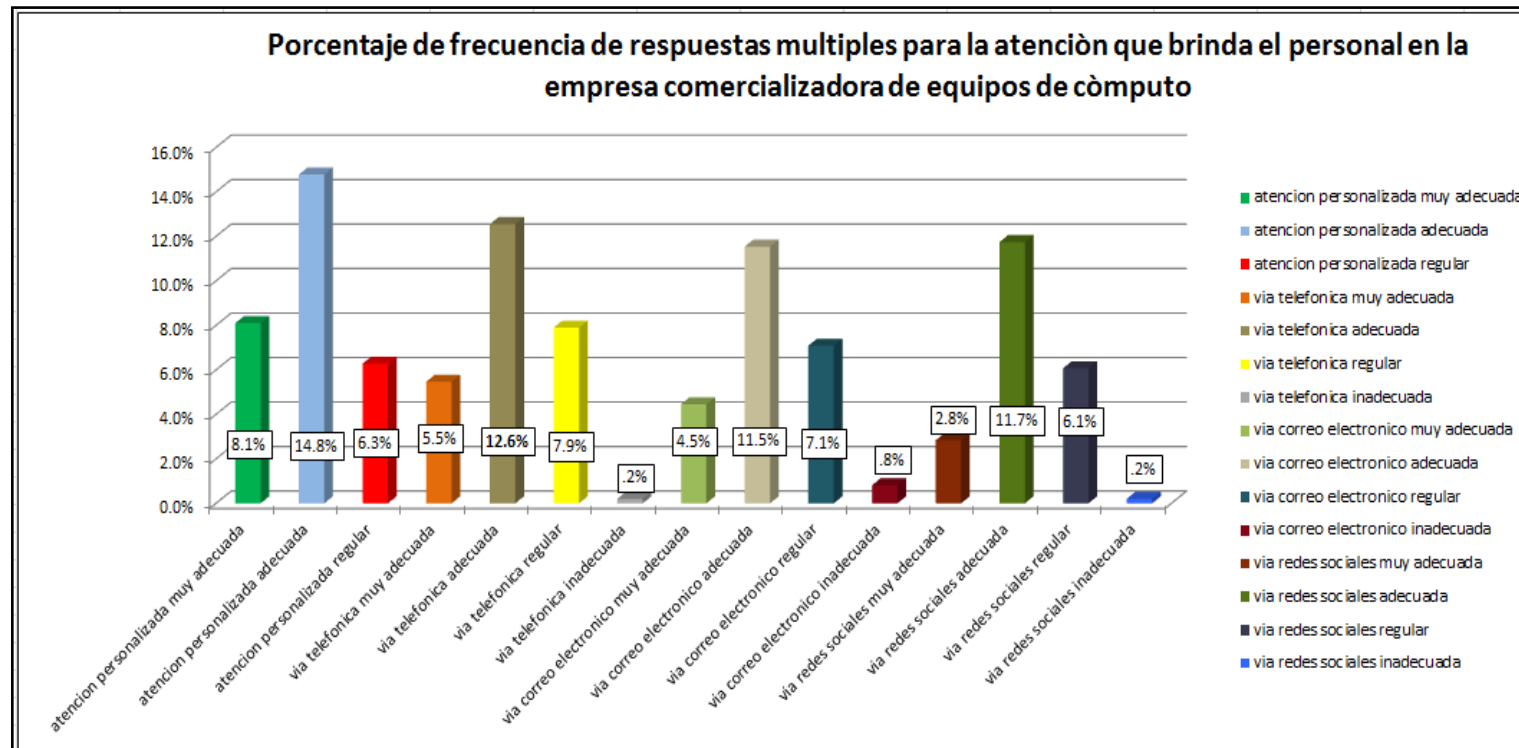


Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

Gráfico 07

GRÁFICO SOBRE EL PORCENTAJE DE FRECUENCIA DE RESPUESTAS MÚLTIPLES PARA LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO



Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

Tabla N° 20
TABLA DEL COSTO DE VENTA DE LOS PRODUCTOS

¿Cómo considera el costo de venta de los productos que vende la empresa de computadora?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Homogéneos	17	11,6	11,6	11,6
	Variados	58	39,7	39,7	51,4
	Cómodos	41	28,1	28,1	79,5
	Caros	22	15,1	15,1	94,5
	No Sabe/No Opina	8	5,5	5,5	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

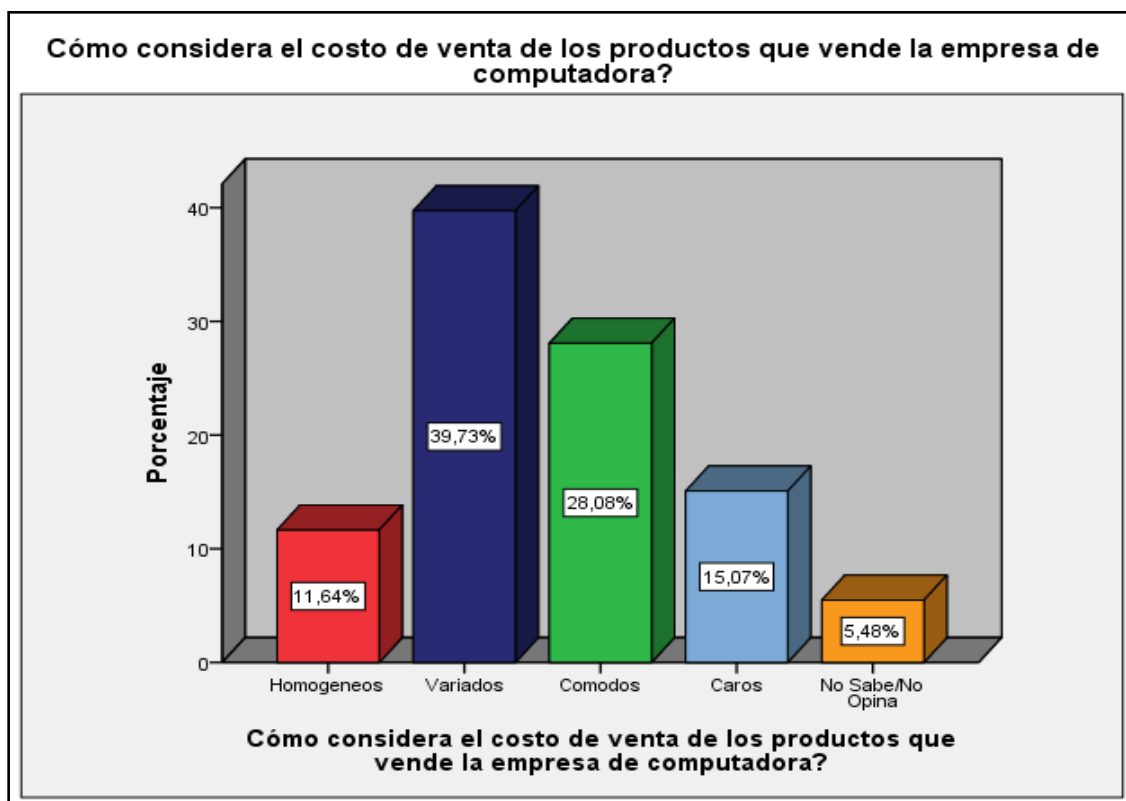
Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 39.7% de los clientes considera que existe variedad de precios entre las empresas que venden computadoras mientras que el 28.1% manifiesta que los precios son de tipo cómodo, de todo esto se puede concluir que el 67.8% de los encuestados pertenecen a la categoría de variados – cómodos a los precios que ofrecen las empresas de venta de computadoras.

Gráfico 08

GRÁFICO DEL COSTO DE VENTA DE LOS PRODUCTOS

Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

Tabla N° 21

**TABLA DE FRECUENCIA EN RESPUESTAS MÚLTIPLES PARA CONOCER
LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS QUE VENDE LA EMPRESA DE
COMPUTADORAS**

Preguntas/ frecuencias				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Pregunta 6 ^{ta}	Página web de la empresa	63	26,5%	43,2%
	Correo electrónico personal	69	29,0%	47,3%
	Redes sociales	52	21,8%	35,6%
	Visita a su empresa y/o negocio	53	22,3%	36,3%
	No sabe/No opina	1	0,4%	0,7%
Total		238	100,0%	163,0%

Fuente: Encuesta

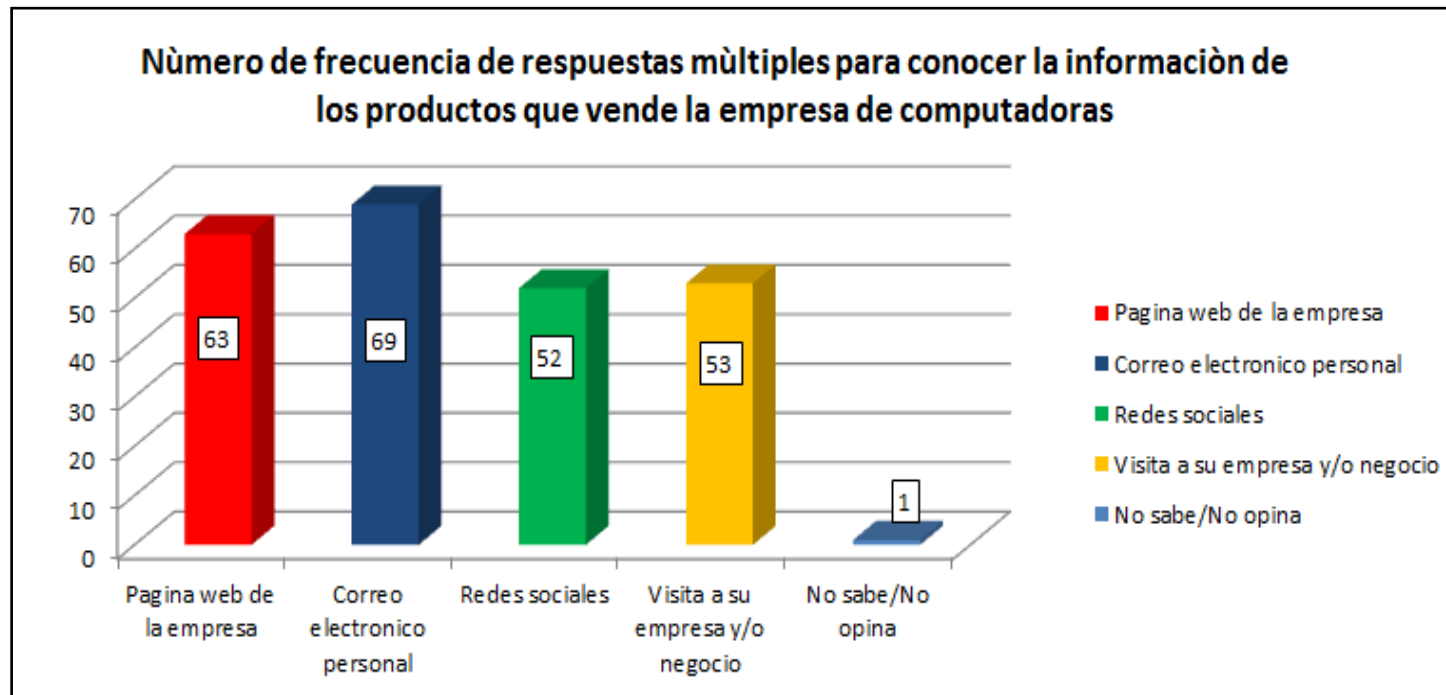
Fecha: 2015

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

El 47.3% de los clientes manifiesta que desea conocer la información de los productos que venden las empresas de computadoras a través de correo electrónico, mientras que el 47.2% considera el deseo de conocer la información de los productos a través de la página web de la empresa, por otro lado existe un 36.3% de encuestados que refiere que desea conocer la información de los productos por medio de una visita a su empresa o negocio, por lo tanto se puede concluir que el 90.5% de los clientes encuestados desea conocer la información de los productos por página web – correo electrónico.

Gráfico 09

GRÁFICO SOBRE EL NÚMERO DE FRECUENCIA DE RESPUESTAS MÚLTIPLES PARA CONOCER LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS QUE VENDE LA EMPRESA DE COMPUTADORAS

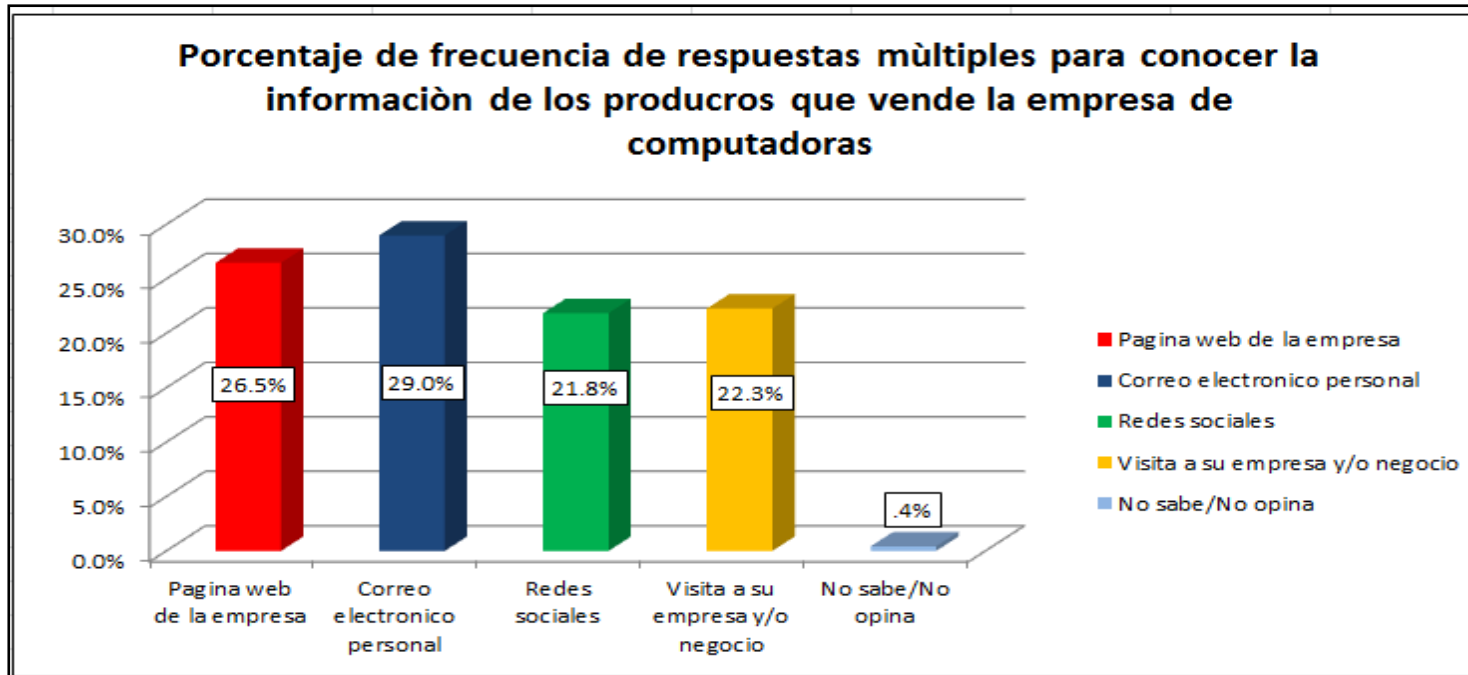


Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

Gráfico 10

GRÁFICO SOBRE EL PORCENTAJE DE FRECUENCIA DE RESPUESTAS MÚLTIPLES PARA CONOCER LA INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS QUE VENDE LA EMPRESA DE COMPUTADORAS



Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

Tabla N° 22

TABLA CON EL TIEMPO DE ESPERA EN RECIBIR EL PRODUCTO

¿Cuánto es el tiempo de espera para recibir el producto pedido por el vendedor?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	10 min	35	24,0	24,0	24,0
	30 min	39	26,7	26,7	50,7
	1 hora	29	19,9	19,9	70,5
	Más de 1 hora	23	15,8	15,8	86,3
	Hasta 2 días	20	13,7	13,7	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

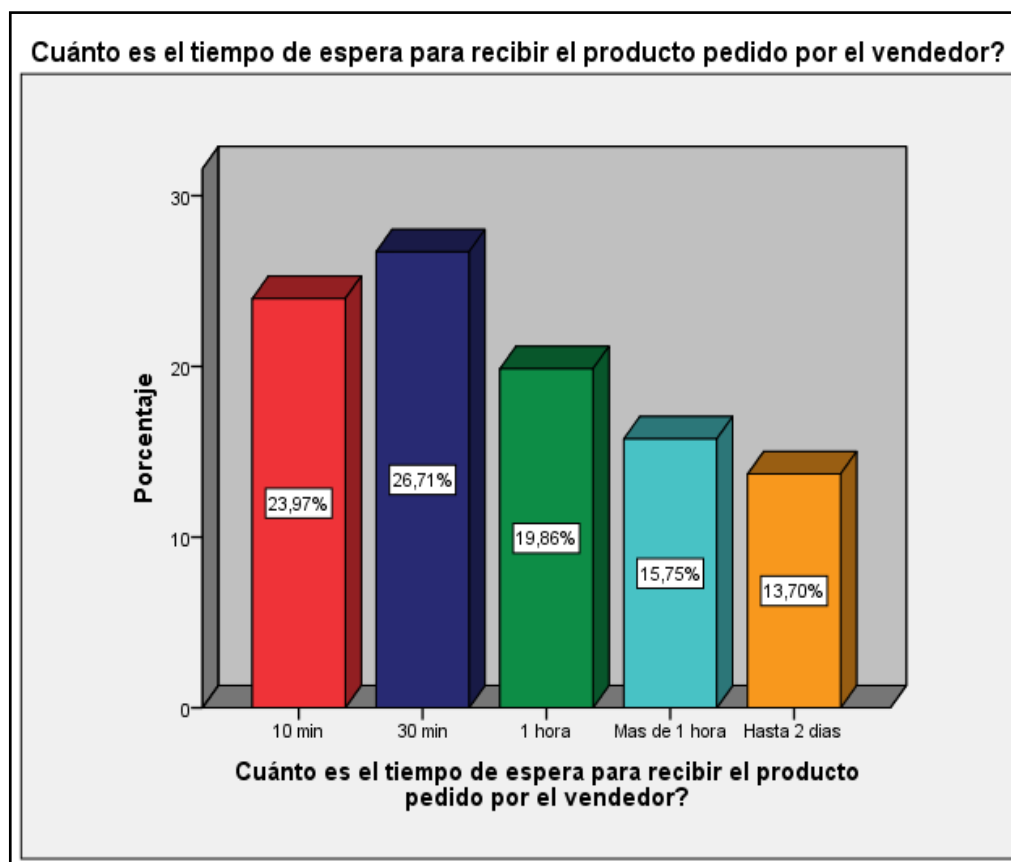
Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

El 26.7% de los clientes considera que el tiempo de espera es de 30 minutos, mientras el 24% manifiesta que el tiempo de espera es de 10 minutos por lo que se puede concluir que el 50.7% de los encuestados considera que el tiempo de espera es entre 10 minutos – 30 minutos siendo un tiempo aceptable de espera.

Gráfico 11

GRÁFICO CON EL TIEMPO DE ESPERA EN RECIBIR EL PRODUCTO

Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

Tabla N° 23

TABLA SOBRE LA GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS QUE VENDE LA EMPRESA

¿Qué tanto considera usted que el tiempo de garantía de los productos que vende la empresa de computadora y accesorios?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy suficiente	35	24,0	24,0	24,0
	Suficiente	64	43,8	43,8	67,8
	Regular	31	21,2	21,2	89,0
	Insuficiente	11	7,5	7,5	96,6
	Muy insuficiente	5	3,4	3,4	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

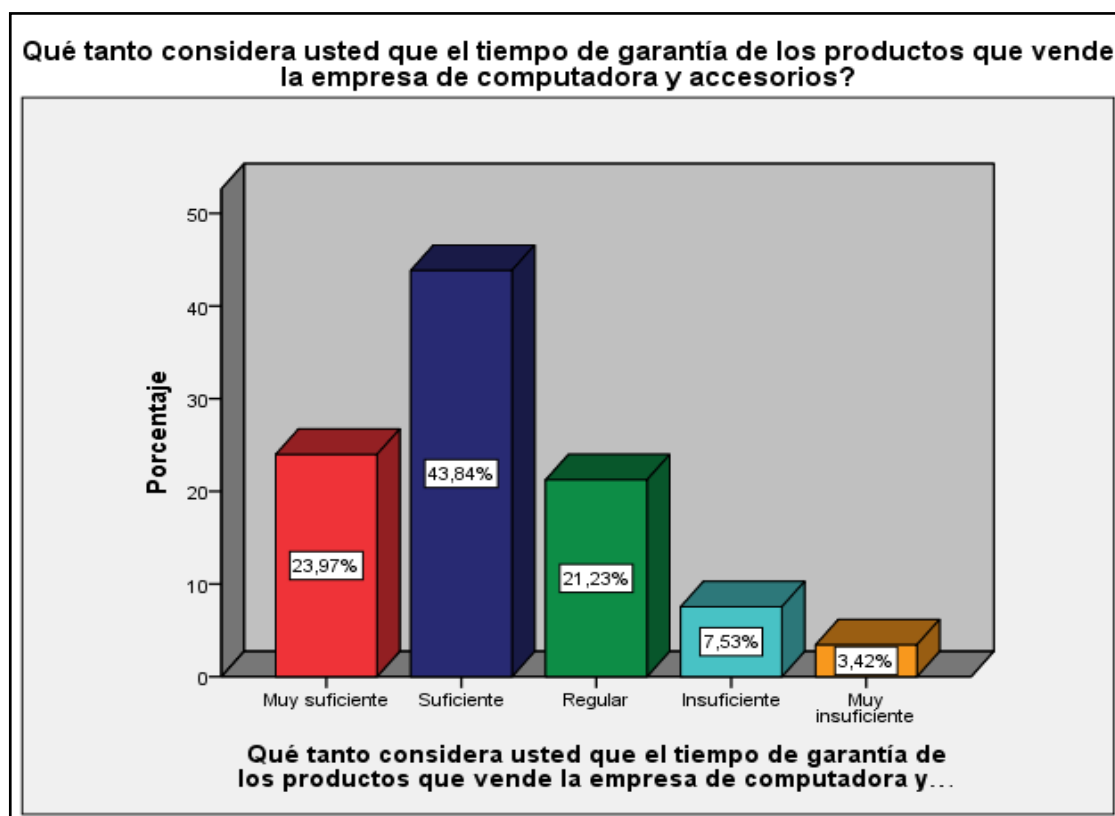
Fecha: 2015

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

El 43.8% de los clientes encuestados refiere que el tiempo de garantía de los productos es suficiente, mientras que el 24% de los clientes considera muy suficiente el tiempo de garantía de los productos por lo que se puede concluir que el 67.8% de los encuestados considera como muy suficiente – suficiente el tiempo de garantía de los productos.

Gráfico 12

GRÁFICO SOBRE LA GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS QUE VENDE LA EMPRESA



Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

Tabla N° 24

TABLAS CRUZADAS CON EL NOMBRE DE LA EMPRESA Y GÉNERO

Nombre empresa			¿cuál es su género? tabulación cruzada		
			¿Cuál es su género?		Total
			Masculino	Femenino	
nombre empresa	Corporación Burmes	Recuento	43	30	73
		% del total	29,5%	20,5%	50,0%
	Infosystem	Recuento	48	25	73
		% del total	32,9%	17,1%	50,0%
Total		Recuento	91	55	146
		% del total	62,3%	37,7%	100,0%

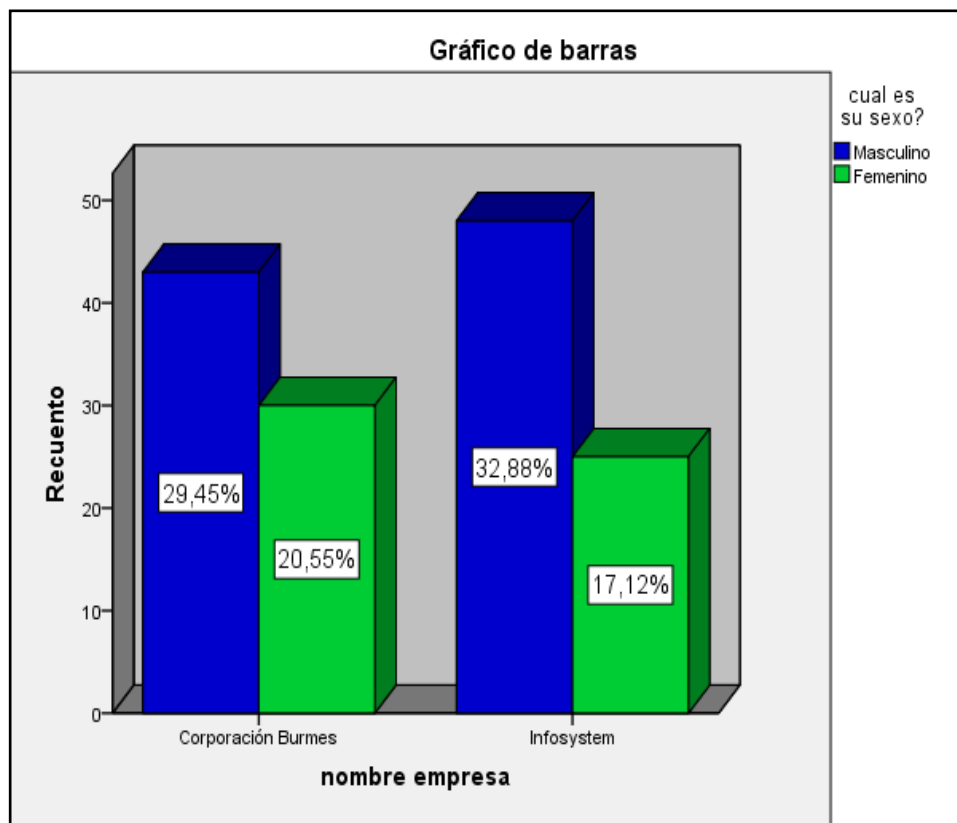
Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Se observa que la Corporación Burmes tiene el 29.5% que corresponde al género masculino, mientras que la empresa Infosystem tiene el 32.9% de encuestados del género masculino, por lo que se puede concluir que el 62.4% de los clientes son del género masculino debido a que existen mayor interés en la compra de productos tecnológicos siendo el padre de familia el responsable de realizar la compra.

Gráfico 13
GRÁFICO DE TABLAS CRUZADAS CON EL NOMBRE DE LA EMPRESA Y
GÉNERO



Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

Tabla N° 25

**TABLAS CRUZADAS DEL TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR EL
PRODUCTO Y EL NOMBRE DE LA EMPRESA**

Nombre de la empresa*¿Cuánto es el tiempo de espera para recibir el producto pedido por el vendedor? tabulación cruzada						
Recuento						
		¿Cuánto es el tiempo de espera para recibir el producto pedido por el vendedor?				
		10 min	30 min	1 hora	Más de 1 hora	Hasta 2 días
nombre empresa	Corporación Burmes	16	20	14	8	15
		21.92%	27.40%	19.18%	10.96%	20.55%
	Infosystem	19	19	15	15	5
		26.03%	26.03%	20.55%	20.55%	6.85%
Total		35	39	29	23	20
						146

Fuente: Encuesta

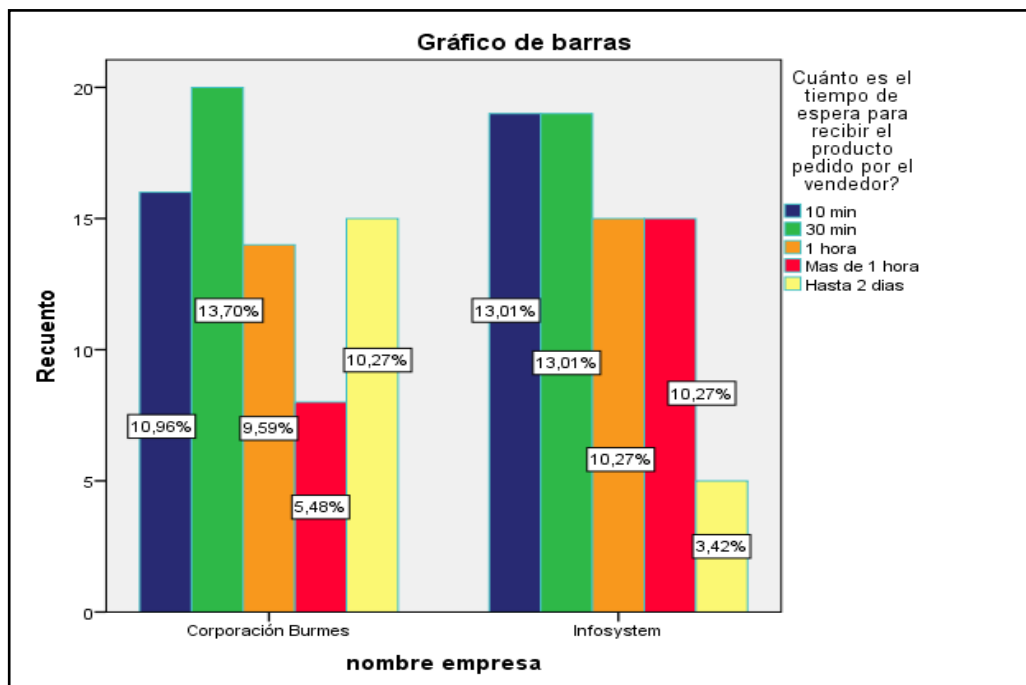
Fecha: 2015

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la Corporación Burmes se observa que el 27.4% de los encuestados considera que el tiempo de espera es de 30 minutos, mientras que la empresa Infosystem existen dos apreciaciones la primera el 26.03% considera como 10 minutos el tiempo de espera y la segunda que representa el 26.03% manifiesta que el tiempo de espera es de 30 minutos, se puede concluir que el 52.06% de los encuestados en la empresa Infosystem tiene un tiempo de espera que oscila entre 10 a 30 minutos , a diferencia de la corporación Burmes que la gran mayoría de encuestados representa el 27.4% con un tiempo de 30 minutos en el tiempo de espera.

Gráfico 14

**GRÁFICO DE LAS TABLAS CRUZADAS DEL TIEMPO DE ESPERA PARA
RECIBIR EL PRODUCTO Y EL NOMBRE DE LA EMPRESA**



Fuente: Encuesta

Fecha: 2015

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el antecedente investigado descrito en las páginas 39 y 40, es posible apreciar un alto grado de satisfacción del cliente que al compararlo con los resultados del presente trabajo de investigación, en dónde el 70.6% manifiesta sentirse muy satisfecho – satisfecho, lo que indica que existe concordancia entre las dos investigaciones. Se considera que existe un alto grado de satisfacción de los clientes cuando reciben sus productos solicitados, lo que guarda relación con los resultados obtenidos, en dónde el 72% indica como muy adecuado – adecuado las cotizaciones que se le realizan. También se observa que existe un reconocimiento en el tiempo de entrega de los productos que al comparar con los resultados el 50.7% estima que el tiempo de espera está entre diez minutos a treinta minutos.

En el antecedente mencionado y en la presente investigación, se atribuye considerar que la atención es personalizada y cordial, en dónde el 77.4% manifiesta recibir un trato agradable y acorde a sus necesidades.

En el antecedente analizado de la página 41 hasta la página 44 se alcanza distinguir que se utilizó el mismo tipo de investigación que el presente trabajo, además se realizó la indagación de la gestión logística que concuerda con lo realizado en la tesis, para el análisis de resultados en este antecedente y en la investigación actual, se emplearon tablas de frecuencia y gráficos proporcionados por el software SPSS lo cual permitió una facilidad y flexibilidad en la obtención de los resultados. En el antecedente mencionado se nota que existe un alto inconveniente en las adquisiciones que se programan en el proceso logístico que al comparar con nuestros resultados se contemplan diferencias, debido a que la naturaleza de las empresas es de carácter distinto.

En la vigente investigación se logra ver que no existe un plan de estrategias que permita trazar lineamientos en la gestión de los procesos logísticos esto es debido a la poca importancia que le da los gerentes y por el desconocimiento de cómo establecer un programa que acceda establecer las estrategias necesarias para el mejoramiento de los procesos.

En los resultados alcanzados en esta investigación se puede deducir que existe una variedad de los costos de venta en las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, esta falta de homogenización de los precios es debido a diversas razones, una de ellas es la falta de estudio de los costos en los procesos logísticos, el cual proporciona la amplitud en los costos de venta entre las empresas mencionadas.

En el presente trabajo de investigación al interpretar los resultados se encontró que parte de los procesos logísticos han sido considerados parcialmente, lo que implica una inadecuada gestión en los procesos logísticos. Uno de los procesos más importantes es el almacenamiento de los productos, los cuales están siendo manejados en forma manual, lo que podría originar posibles pérdidas de información o deterioro en los productos.

Esta investigación tuvo como propósito establecer estrategias para el mejoramiento de los procesos logísticos, los cuales permitieron generar algunas sugerencias, de tal forma que el gerente de la Empresa decida en qué momento se podrá desarrollar o ejecutarlas.

Otro de los objetivos del trabajo de investigación consistió en determinar los costos de venta en las empresas en estudio, el cual obtuvo como resultado que existe variación de los costos de venta en ambas empresas.

Por otro lado la finalidad de analizar los procesos logísticos fue hecha parcialmente debido a la falta de colaboración por parte de los gerentes de las empresas.

De acuerdo a lo expresado en los párrafos anteriores, se determina la importancia que tiene la revisión, el análisis y la optimización de los procesos logísticos involucrados en las áreas relacionadas, lo cuál en un plazo razonable se podrá comprobar que los factores de rentabilidad y de costos tendrán una mejora significativa e importante, por lo tanto la hipótesis general es aceptada.

Finalmente el aporte de este trabajo de investigación permitirá sentar bases para posteriores investigaciones en dónde se podrá estudiar los indicadores económicos de la Empresa y encontrar otros problemas de los procesos logísticos.

4.3. Indicadores de rentabilidad

Empresa: Corporación Burmes S.A.C

Año 2014

$$a) ROA = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}}$$

$$ROA = \frac{376,600}{859,560}$$

$$ROA = 0.44$$

$$b) ROE = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}}$$

$$ROE = \frac{376,600}{374,020}$$

$$ROE = 1.01$$

$$c) \text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen neto} = \frac{376,600}{571,000}$$

$$\text{Margen neto} = 0.66$$

$$d) \text{Margen bruto} = \frac{\text{Ventas netas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen bruto} = \frac{372,000}{570,500}$$

$$\text{Margen bruto} = 0.65$$

$$e) \text{ Rotaci3n de activos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos totales}}$$

$$\text{Rotaci3n de activos} = \frac{571,000}{859,560}$$

$$\text{Rotaci3n de activos} = 0.66$$

Fuente: Informaci3n obtenida de las Tablas N° 04 y 05 en las p1ginas 92 y 94.

Fecha: Diciembre 2015

Empresa: Corporaci3n Burmes S.A.C

Año 2015

$$a) \text{ ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}}$$

$$\text{ROA} = \frac{435,735}{986,367}$$

$$\text{ROA} = 0.44$$

$$b) \text{ ROE} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}}$$

$$\text{ROE} = \frac{435,735}{433,523}$$

$$\text{ROE} = 1.01$$

$$c) \text{ Margen neto} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen neto} = \frac{435,735}{651,225}$$

$$\text{Margen neto} = 0.67$$

$$d) \text{ Margen bruto} = \frac{\text{Ventas netas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen bruto} = \frac{432,275}{650,625}$$

$$\text{Margen bruto} = 0.66$$

$$e) \text{ Rotaci3n de activos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos totales}}$$

$$\text{Rotaci3n de activos} = \frac{651,225}{986,367}$$

$$\text{Rotaci3n de activos} = 0.66$$

Fuente: Informaci3n obtenida de las Tablas N° 04 y 05 en las p1ginas 89 y 91.

Fecha: Diciembre 2015

Tabla N° 26

An1lisis e interpretaci3n de indicadores de rentabilidad para la
Corporaci3n Burmes S.A.C

Ítem	Indicador	Burmes	
		2014	2015
01	ROA	0.44	0.44
02	ROE	1.01	1.01
03	Margen neto	0.66	0.67
04	Margen bruto	0.65	0.66
05	Rotaci3n de activos	0.66	0.66

Fuente: Indicadores de rentabilidad de la Corporaci3n Burmes S.A.C

Fecha: Enero 2016

Interpretación

- Margen neto de Burmes

Se observa que existe una alta rentabilidad en la empresa Burmes (promedio de 66%), lo que indica el porcentaje de ganancia respecto a las ventas esto es notablemente significativo ya que nos indica que podemos disminuir los precios sin afectar significativamente la ganancia de la Empresa.

- Rotación de activos de Burmes

Se observa que las ventas representa el 66% de los activos totales lo cuál es altamente significativo ya que se está utilizando adecuadamente los activos para generar ventas esto representa para un negocio un factor importante para la medición de la eficiencia de la gestión de activos, que para el caso de Burmes es alto.

- ROA de Burmes

Se observa que el 44% representa la utilidad neta sobre la inversión de activos, para ello se realizó el análisis anterior de indicadores (Margen neto y rotación de activos), se observa una alta eficiencia en la gestión de activos y un porcentaje de ganancias de ventas alto, lo cuál se puede concluir que el 44% está en un valor de una Empresa altamente rentable.

- Margen bruto de Burmes

Al comparar el margen neto y el margen bruto se ven que son similares esto es debido a que en esta Empresa los gastos operativos son valores mínimos por lo que se puede expresar que al tener un 65% promedio de ganancia bruta sobre las ventas la Empresa está logrando una alta utilidad bruta.

- ROE de Burmes

La rentabilidad de los accionistas está encima del 100% esto quiere decir que por cada sol invertido de capital la Empresa está ganando 2 soles, lo cuál se puede decir en forma concluyente que la Empresa es altamente rentable.

Empresa: Infosystem S.A.C

Año 2014

$$a) ROA = \frac{Utilidad\ neta}{Activos\ totales}$$

$$ROA = \frac{199,300}{559,780}$$

$$ROA = 0.36$$

$$b) ROE = \frac{Utilidad\ neta}{Patrimonio\ neto}$$

$$ROE = \frac{199,300}{122,610}$$

$$ROE = 1.63$$

$$c) Margen\ neto = \frac{Utilidad\ neta}{Ventas}$$

$$Margen\ neto = \frac{199,300}{412,578}$$

$$Margen\ neto = 0.48$$

$$d) Margen\ bruto = \frac{Ventas\ netas - Costo\ de\ ventas}{Ventas}$$

$$Margen\ bruto = \frac{261,078}{412,578}$$

$$Margen\ bruto = 0.63$$

$$e) \text{ Rotaci3n de activos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos totales}}$$

$$\text{Rotaci3n de activos} = \frac{412,578}{559,780}$$

$$\text{Rotaci3n de activos} = 0.74$$

Fuente: Informaci3n obtenida de las Tablas N° 08 y 09 en las p3ginas 100 y 101.

Fecha: Diciembre 2015

Empresa: Infosystem S.A.C

Año 2015

$$a) \text{ ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}}$$

$$\text{ROA} = \frac{261,997}{660,940}$$

$$\text{ROA} = 0.40$$

$$b) \text{ ROE} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}}$$

$$\text{ROE} = \frac{261,997}{137,040}$$

$$\text{ROE} = 1.91$$

$$c) \text{ Margen neto} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen neto} = \frac{261,997}{506,608}$$

$$\text{Margen neto} = 0.52$$

$$d) \text{ Margen bruto} = \frac{\text{Ventas netas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen bruto} = \frac{327,838}{506,608}$$

$$\text{Margen bruto} = 0.65$$

$$e) \text{ Rotaci3n de activos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos totales}}$$

$$\text{Rotaci3n de activos} = \frac{506,608}{660,940}$$

$$\text{Rotaci3n de activos} = 0.77$$

Fuente: Informaci3n obtenida de las Tablas N° 08 y 09 en las p3ginas 100 y 101.

Fecha: Diciembre 2015

Tabla N° 27

An3lisis e interpretaci3n de indicadores de rentabilidad para la empresa
Infosystem S.A.C

		Infosystem	
Ítem	Indicador	2014	2015
01	ROA	0.36	0.40
02	ROE	1.63	1.91
03	Margen neto	0.48	0.52
04	Margen bruto	0.63	0.65
05	Rotaci3n de activos	0.74	0.77

Fuente: Indicadores de rentabilidad para la Empresa Infosystem S.A.C

Fecha: Enero 2016

Interpretación

- Margen neto de Infosystem

Al comparar los valores de ambos años se observa un incremento del margen neto en el año 2015, aún así contar con un promedio de 50% es importante ya que la rentabilidad de la Empresa está en valores altos con lo cuál se puede concluir que el negocio de computadoras representa un rubro en dónde las ganancias son altos.

- Rotación de activos de Infosystem

Se observa que el promedio de ventas es aproximadamente 75% respecto a los activos, este indicador está en un valor muy alto lo que indica que existe una alta eficiencia en la Empresa para generar con los activos ventas altas, esta medición nos permite decir que la Empresa está en un nivel muy alto de eficiencia en la gestión de activos de la Empresa.

- ROA de Infosystem

Se observa que el promedio de este indicador es 38%, que a pesar de tener una alta eficiencia de activos se ve contrarrestada por el margen de utilidad o margen neto, aún así este valor se encuentra en el rango de las empresas altamente rentable.

- Margen bruto de Infosystem

Al comparar el margen neto con el margen bruto se observa una significativa diferencia, ya que en esta Empresa los gastos operativos si son significativos, aún así contar con un 64% promedio de ganancia bruta representa una significativa utilidad bruta.

- ROE de Infosystem

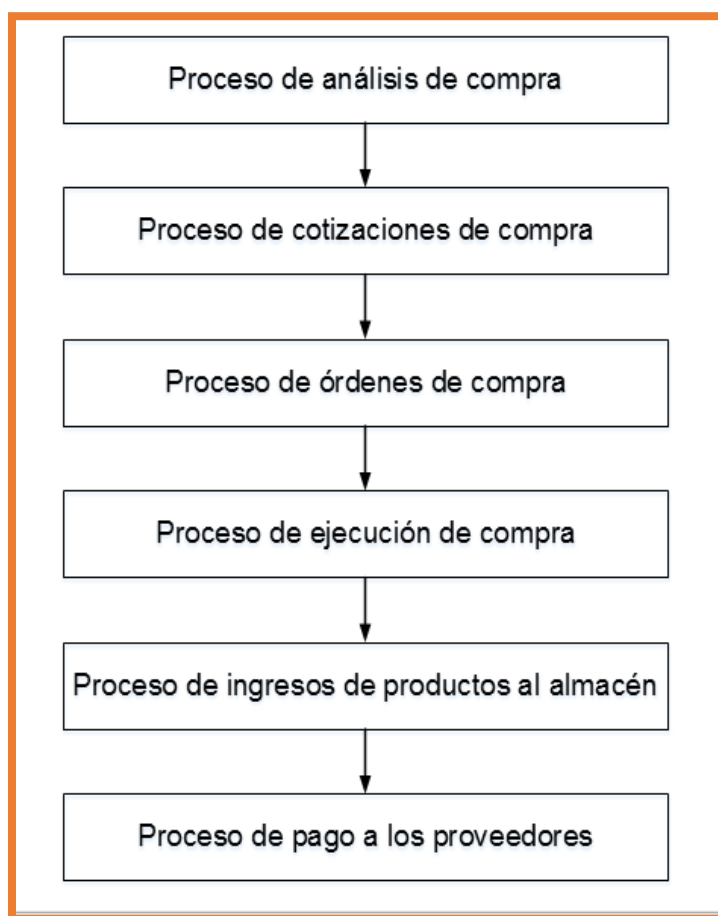
La rentabilidad de los accionistas está encima del 177% esto quiere decir que por cada sol invertido de capital la Empresa está ganando 2.77 soles, lo cuál se puede decir en forma concluyente que la Empresa es altamente rentable.

4.4. Secuencia de los procesos logísticos

Se identifica los principales procesos de la cadena logística, analizando la cadena de valor y luego de las conversaciones realizadas con los gerentes de las empresas en estudio. A continuación se muestra el gráfico 15, en dónde se visualiza la secuencia de los procesos logísticos.

Gráfico 15

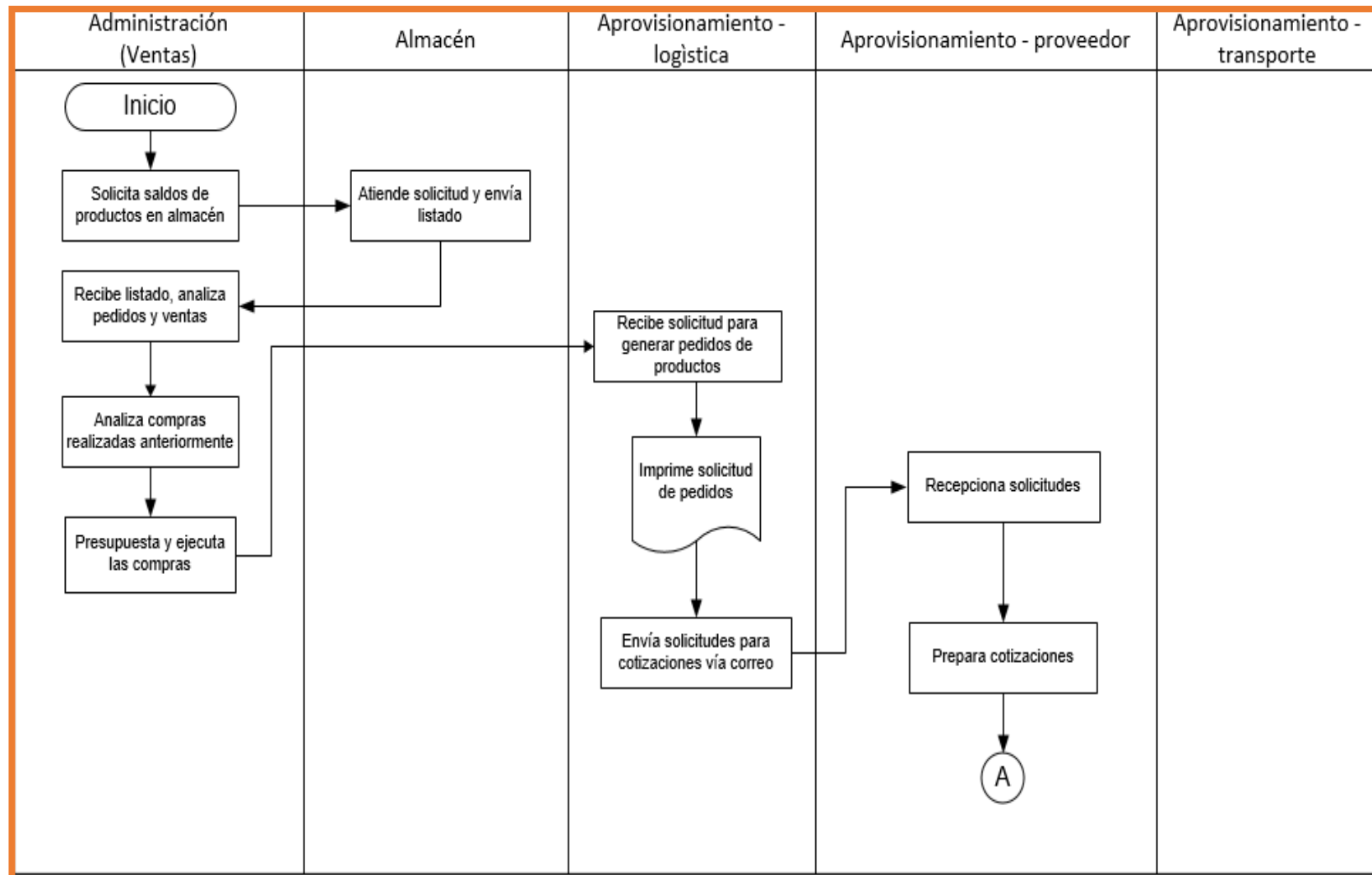
SECUENCIA DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS

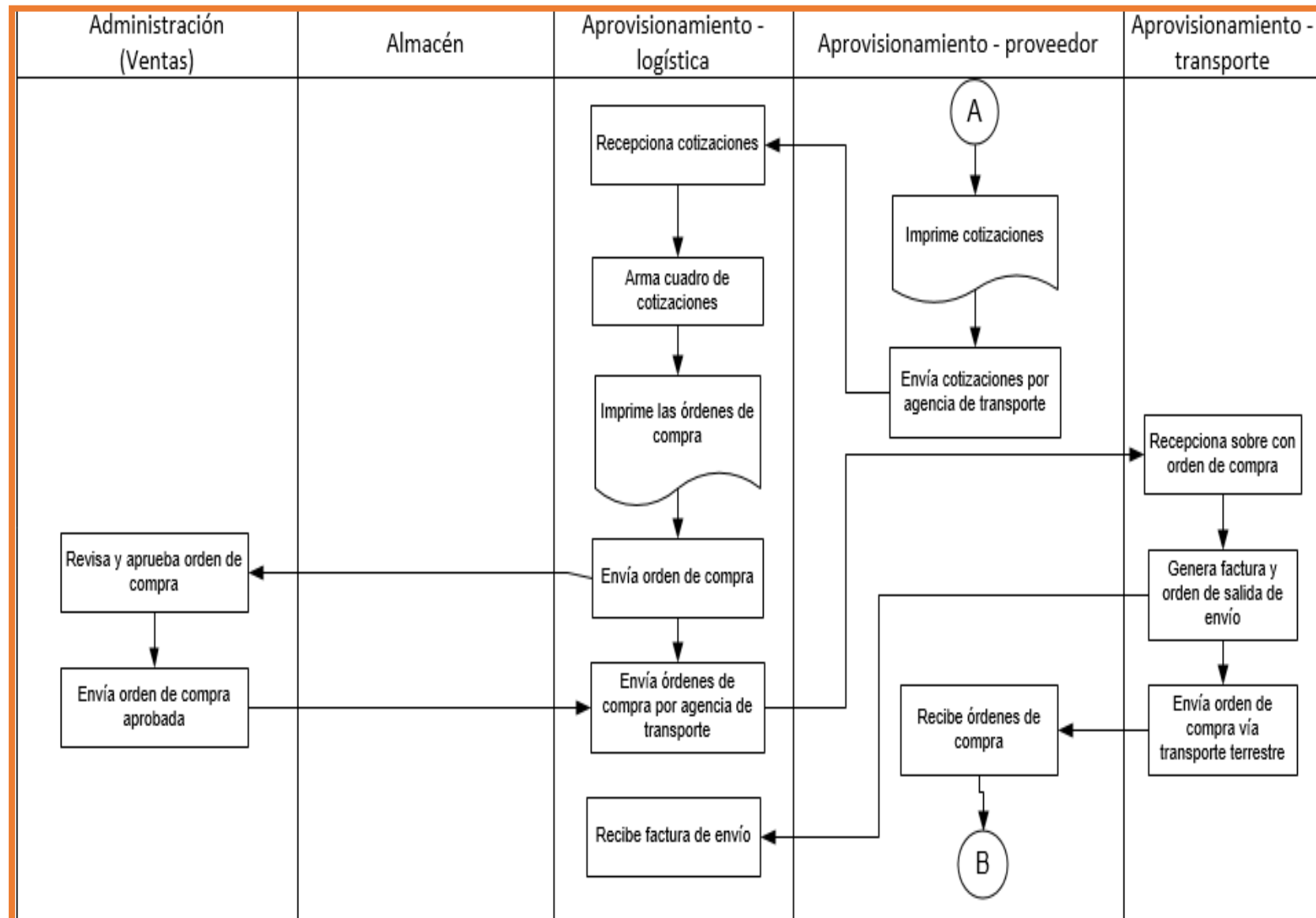


Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

4.5. DIAGRAMA DETALLADO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACTUALES





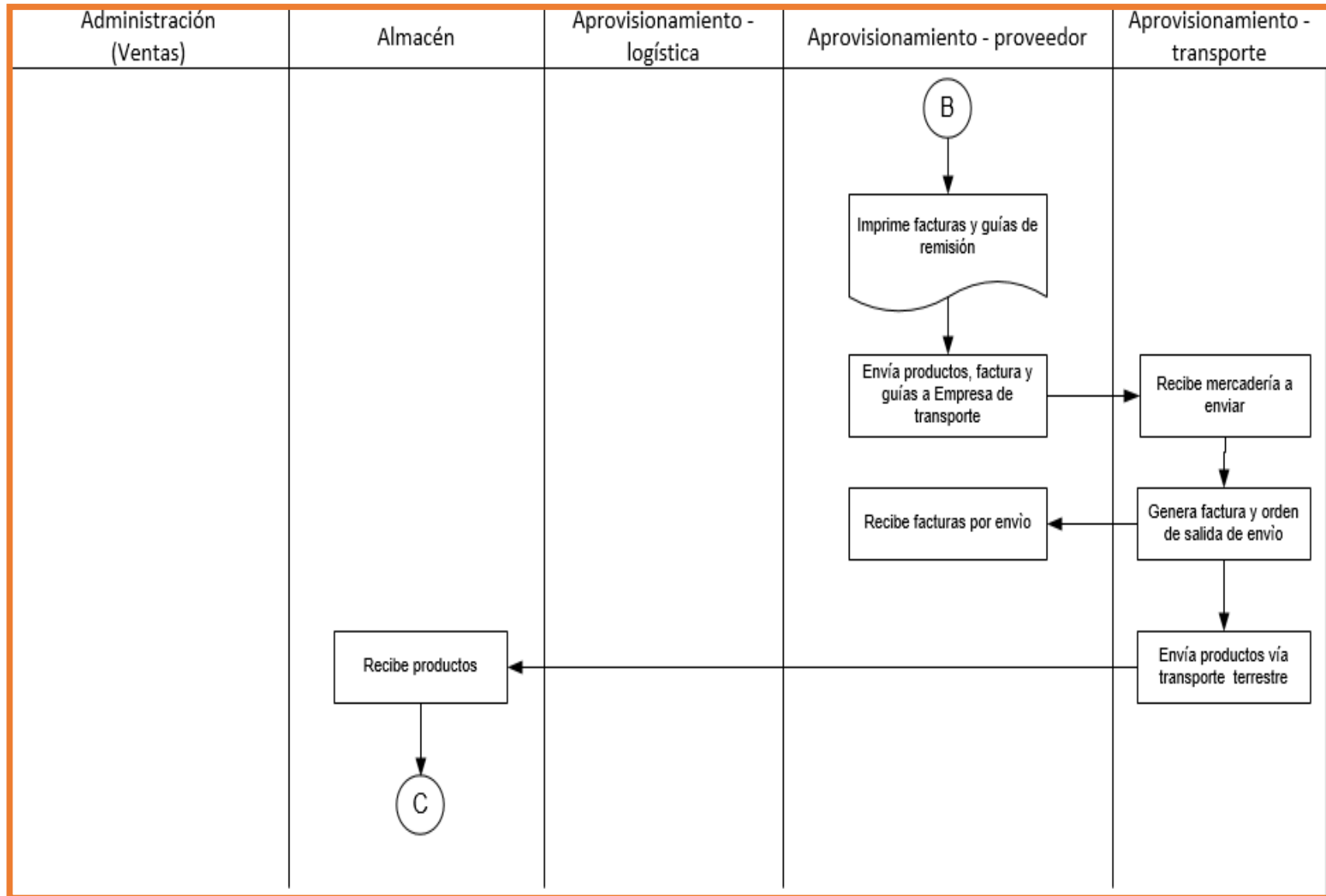
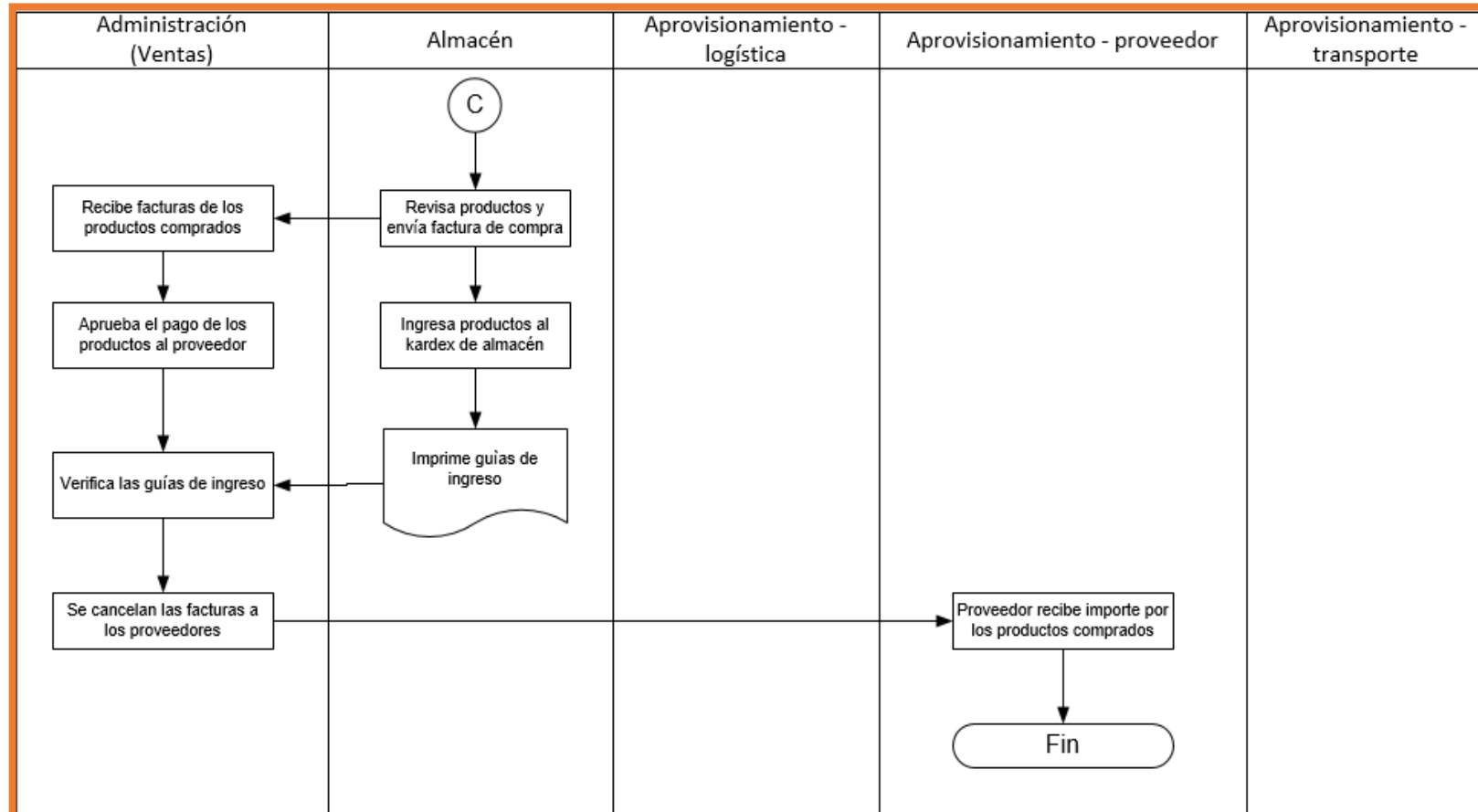


Gráfico 16

DIAGRAMA DETALLADO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACTUALES

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

4.6. DESCRIPCIÓN DEL DIAGRAMA DETALLADO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACTUALES

1. El administrador se encarga de las ventas y el control del personal. Además solicita al almacén los listados de los productos que actualmente se encuentran con stock para coordinar la venta.
2. El administrador recibe la información de almacén y procede a su análisis, para ello también analiza la información de pedidos y el reporte de ventas de los últimos meses.
3. Luego del análisis de toda la información recopilada, el administrador decide cuál es la prioridad de compra, para lo cuál presupuesta cuánto se puede gastar en dicha compra.
4. El encargado de logística recibe la orden del administrador para generar la solicitud de pedidos para ser cotizados, está solicitud la envía por correo electrónico a los proveedores locales y nacionales.
5. Los proveedores reciben la solicitud de cotizaciones, y proceden a elaborar las cotizaciones de acuerdo a las especificaciones de la empresa.
6. Los proveedores envían las cotizaciones por agencia de transporte.
7. El encargado de logística recepciona las cotizaciones, y elabora los cuadros comparativos de cotizaciones, para poder decidir la cantidad de productos a comprar y a quiénes realizar dicha compra.
8. Luego de hacer el análisis comparativo de cotizaciones, el encargado de logística prepara las órdenes de compra, que son enviadas al administrador para su revisión y aprobación.
9. El administrador revisa que productos se van a comprar y a que proveedores, y luego da la aprobación.
10. El encargado de logística prepara los sobres con las órdenes de compra, y las envía por agencia de transporte para lo cuál destaca a un empleado de la empresa para dicho trámite.
11. El empleado se encarga de realizar el envío, llevando los sobres a la agencia que llevará dichos documentos a su destinatario final, para lo cuál cancela el importe y recibe la factura por la operación realizada.

12. Los proveedores reciben las órdenes de compra, y luego encarga a su personal la atención a dichos documentos.
13. Luego que la mercadería ya ha sido comprobada, se procede a elaborar los documentos siguientes: facturas, guías de remisión y como siguiente paso se embala la mercadería con las respectivas medidas de seguridad y cuidado.
14. El proveedor envía una unidad de transporte, con la mercadería hacer transportada por la agencia.
15. Una vez que los productos llegan a la Empresa, está es recibida por el encargado de almacén, el cual procede a la verificación y comprobación tanto física como documentaria.
16. El encargado de almacén envía las facturas al administrador y procede a ingresar los productos al kardex de almacén, posteriormente procede a imprimir las guías de ingreso respectivas.
17. El administrador realiza el depósito correspondiente, a la cuenta corriente del proveedor.

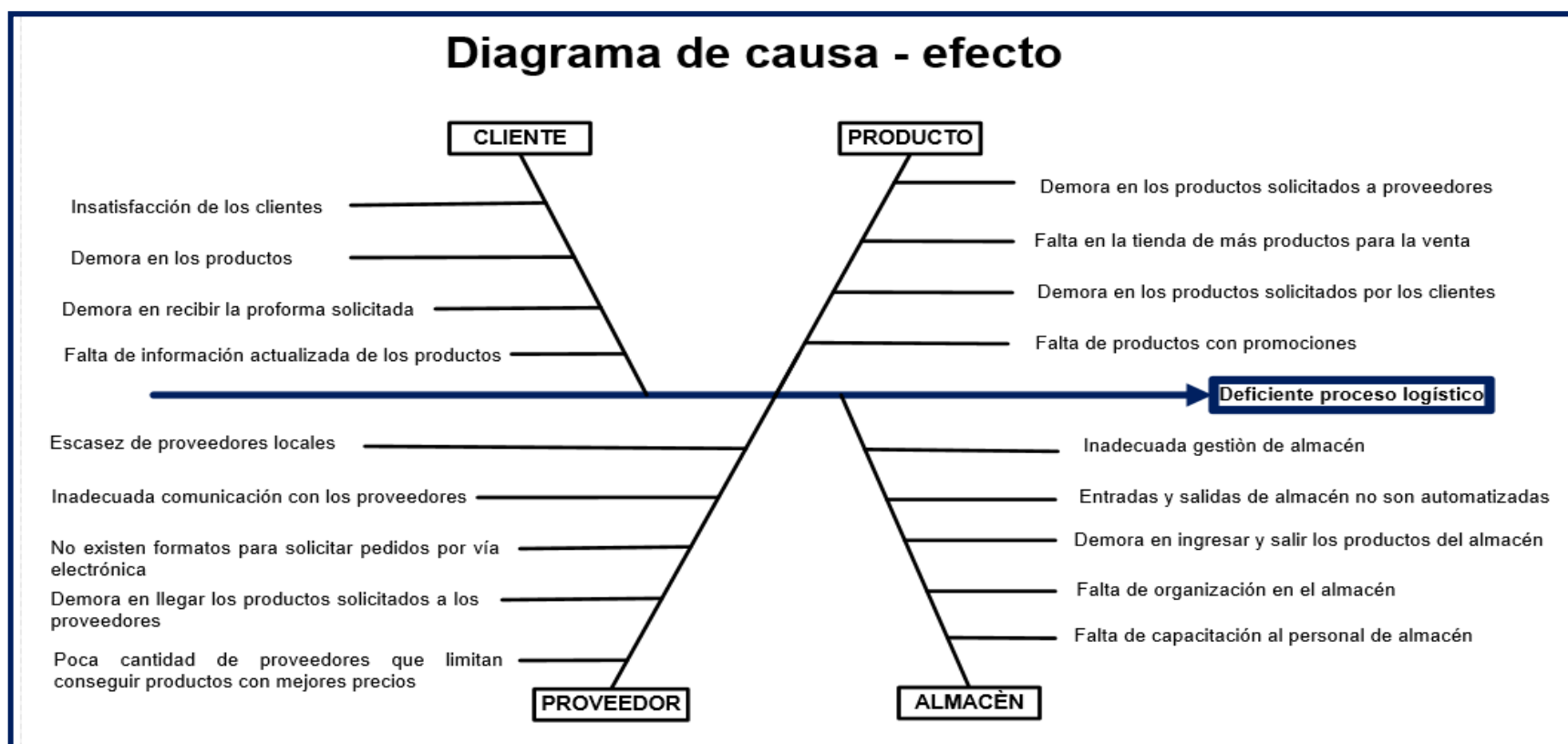
Del diagrama de proceso logístico actual se identifica los problemas al aplicar las herramientas del árbol de problemas y el diagrama de causa – efecto.

PROCESO LOGÍSTICO ACTUAL

PROCESOS	ACTIVIDADES ACTUALES
PROCESO DE ANALISIS DE COMPRA	1. Solicita saldos de productos en almacén 2. Atiende solicitud y envía listado 3. Recibe listado, analiza pedidos y ventas 4. Analiza compras realizadas anteriormente 5. Presupuesta y ejecuta las compras 6. Recibe solicitud para generar pedidos de productos 7. Imprime solicitud de pedidos
PROCESO DE COTIZACIONES DE COMPRA	8. Envía solicitudes para cotizaciones vía correo 9. Recepciona solicitudes 10. Prepara cotizaciones 11. Imprime cotizaciones 12. Envía cotizaciones por agencia de transporte 13. Recepciona cotizaciones 14. Elabora cuadro de cotizaciones
PROCESO DE ORDENES DE COMPRA	15. Imprime las órdenes de compra 16. Envía orden de compra 17. Revisa y aprueba orden de compra 18. Envía orden de compra aprobada 19. Envía órdenes de compra por agencia de transporte 20. Recepciona sobre con orden de compra 21. Genera factura y orden de salida de envío 22. Recibe factura de envío 23. Envía orden de compra vía transporte terrestre
PROCESO DE EJECUCION DE COMPRA	24. Recibe órdenes de compra 25. Imprime facturas y guías de remisión. 26. Envía productos, factura y guías a Empresa de transporte 27. Recibe mercadería a enviar 28. Genera factura y orden de salida de envío 29. Recibe facturas por envío 30. Envía productos vía transporte terrestre
PROCESO DE INGRESOS DE PRODUCTOS AL ALMACEN	31. Recibe productos 32. Revisa productos y envía factura de compra 33. Recibe facturas de los productos comprados 34. Ingresar productos al kardex de almacén 35. Imprime Guías de Ingreso
PROCESO DE PAGO A LOS PROVEEDORES	36. Aprueba el pago de los productos al proveedor 37. Verifica las guías de ingreso 38. Se cancelan las facturas a los proveedores 39. Proveedor recibe importe por los productos comprados

4.7. DIAGRAMA DE CAUSA – EFECTO

Gráfico 17
DIAGRAMA DE CAUSA - EFECTO

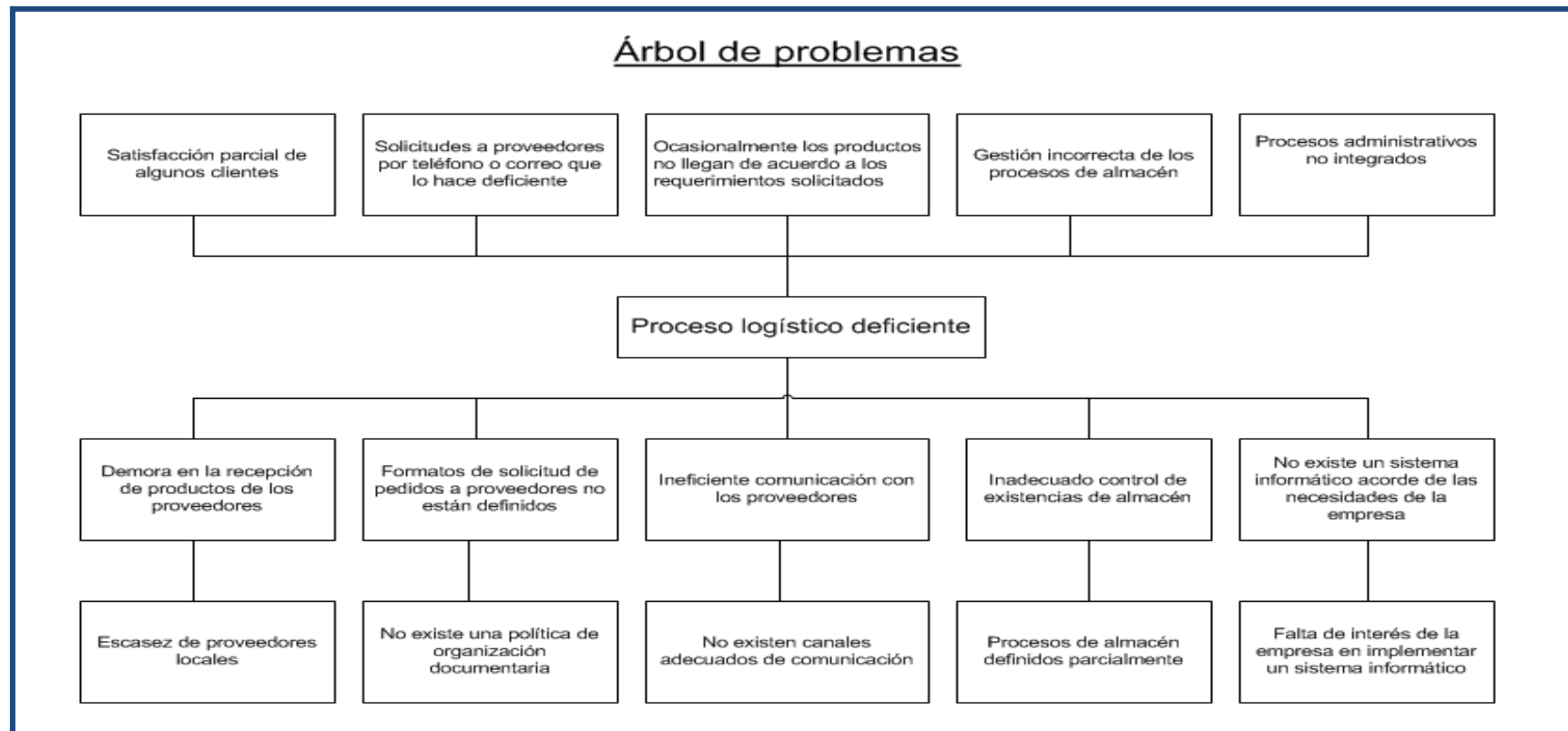


Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

4.8. ÀRBOL DE PROBLEMAS

Gráfico 18
ÀRBOL DE PROBLEMAS



Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

4.9. ANÁLISIS DE COSTOS Y DE TIEMPOS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACTUALES

Distribución de costos

Tabla N° 28
COSTOS INDIRECTOS MENSUALES TOTALES

Elemento de costo indirecto	Importe
Electricidad	450
Agua	120
Teléfono	200
Internet	110
Cable	70
Mantenimiento	250
Impuestos municipales	700
Impuestos tributarios	500
Impuestos financieros	600
Alquiler	7000
Otros costos indirectos	500
TOTAL SIN DEPRECIACIÓN	10,500
TOTAL CON DEPRECIACIÓN	11,050

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 29

TABLA DE FACTORES PARA OBTENER EL FACTOR PROMEDIO PARA LA DISTRIBUCIÓN DE LOS COSTOS INDIRECTOS

PROCESO	PESO POSICIONAL					FACTOR PROMEDIO
	USO DE MATERIALES	RRHH	INFRAESTRUCTURA	COMPLEJIDAD	IMPORTANCIA	
ANÁLISIS DE COMPRA	10%	10%	25%	30%	35%	22%
COTIZACIONES DE COMPRA	25%	25%	25%	20%	10%	21%
ÓRDENES DE COMPRA	20%	15%	25%	20%	25%	21%
EJECUCIÓN DE COMPRA	10%	20%	10%	10%	10%	12%
INGRESOS DE PRODUCTOS AL ALMACÉN	25%	15%	10%	10%	15%	15%
PAGO A LOS PROVEEDORES	10%	15%	5%	10%	5%	9%

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 30
COSTOS INDIRECTOS MENSUALES DISTRIBUIDO POR PROCESOS

FACTOR	22%	21%	21%	12%	15%	9%	
Elemento de Costo Indirecto	Proceso de análisis de compra	Proceso de cotizaciones de compra	Proceso de órdenes de compra	Proceso de ejecución de compra	Proceso de ingresos de productos al almacén	Proceso de pago a los proveedores	Total
Electricidad	99	94.5	94.5	54	67.5	40.5	450
Agua	26.4	25.2	25.2	14.4	18	10.8	120
Teléfono	44	42	42	24	30	18	200
Internet	24.2	23.1	23.1	13.2	16.5	9.9	110
Cable	15.4	14.7	14.7	8.4	10.5	6.3	70
Mantenimiento	55	52.5	52.5	30	37.5	22.5	250
Impuestos Municipales	154	147	147	84	105	63	700
Impuestos Tributarios	110	105	105	60	75	45	500
Impuestos Financieros	132	126	126	72	90	54	600
Alquiler	1540	1470	1470	840	1050	630	7000
Otros Costos Indirectos (inc. Depreciación Mens.)	239.17	246.67	171.67	126.67	154.17	111.67	1050
TOTAL DISTRIBUIDO DE COSTOS INDIRECTOS	2,439.17	2,346.67	2,271.67	1,326.67	1,654.17	1,011.67	11,050.00

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Costos mensuales de los procesos logísticos actuales

Tabla N° 31

COSTOS MENSUALES DEL PROCESO DE ANÁLISIS DE COMPRA

Costos mensuales del proceso de análisis de compra	
Costos de mano de obra directa	
Sueldo del administrador	S/. 750.00
Sueldo de la secretaria	S/. 330.00
Sueldo del asistente de administración	S/. 280.50
Total de mano de obra directa	S/. 1,360.50
Costo de materiales directos	
Útiles de oficina	S/. 250.00
Otros	S/. 150.00
Total de materiales directos	S/. 400.00
Costos indirectos	S/. 2,439.17
Total	S/. 4,199.67

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 32

COSTOS MENSUALES DEL PROCESO DE COTIZACIONES DE COMPRA

Costos mensuales del proceso de cotizaciones de compra	
Costos de mano de obra directa	
Sueldo del administrador	S/. 750.00
Sueldo de la secretaria	S/. 330.00
Sueldo del asistente de administración	S/. 280.50
Sueldo del jefe de almacén	S/. 375.00
Sueldo del asistente de almacén	S/. 312.50
Sueldo del auxiliar de almacén	S/. 212.50
Total de mano de obra directa	S/. 2,260.50
Costo de materiales directos	
Útiles de oficina	S/. 400.00
Otros	S/. 300.00
Total de materiales directos	S/. 700.00
Costos indirectos	S/. 2,346.67
Total	S/. 5,307.17

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 33

COSTOS MENSUALES DEL PROCESO DE ÓRDENES DE COMPRA

Costos mensuales del proceso de órdenes de compra	
Costos de mano de obra directa	
Sueldo del administrador	S/. 750.00
Sueldo del jefe de almacén	S/. 375.00
Sueldo del asistente de almacén	S/. 312.50
Sueldo del auxiliar de almacén	S/. 212.50
Total de mano de obra directa	S/. 1,650.00
Costo de materiales directos	
Útiles de oficina	S/. 250.00
Otros	S/. 150.00
Total de materiales directos	S/. 400.00
Costos indirectos	S/. 2,271.67
Total	S/. 4,321.67

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 34

COSTOS MENSUALES DEL PROCESO DE EJECUCIÓN DE COMPRA

Costos mensuales del proceso de ejecución de compra	
Costos de mano de obra directa	
Sueldo del jefe del almacén	S/. 375.00
Sueldo del asistente de almacén	S/. 312.50
Sueldo del auxiliar de almacén	S/. 212.50
Sueldo de la secretaria	S/. 340.00
Sueldo del asistente de administración	S/. 289.00
Total de mano de obra directa	S/. 1,529.00
Costo de materiales directos	
Útiles de oficina	S/. 400.00
Otros	S/. 300.00
Total de materiales directos	S/. 700.00
Costos indirectos	S/. 1,326.67
Total	S/. 3,555.67

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 35

**COSTOS MENSUALES DEL PROCESO EN INGRESOS DE PRODUCTOS AL
ALMACÉN**

Costos mensuales del proceso en ingresos de productos al almacén	
Costos de mano de obra directa	
Sueldo del jefe del almacén	S/. 375.00
Sueldo del asistente de almacén	S/. 312.50
Sueldo del auxiliar de almacén	S/. 212.50
Total de mano de obra directa	S/. 900.00
Costo de materiales directos	
Útiles de oficina	S/. 250.00
Otros	S/. 150.00
Total de materiales directos	S/. 400.00
Costos indirectos	S/. 1,654.17
Total	S/. 2,954.17

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 36

COSTOS MENSUALES DEL PROCESO DE PAGO A LOS PROVEEDORES

Costos mensuales del proceso de pago a los proveedores	
Costos de mano de obra directa	
Sueldo del administrador	S/. 750.00
Costo de materiales directos	
Útiles de oficina	S/. 200.00
Otros	S/. 100.00
Total de materiales directos	S/. 300.00
Costos indirectos	S/. 1,011.67
Total	S/. 2,061.67

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Resumen de costos

Tabla Nº 37

TABLA DE COSTO GENERAL DE TODOS LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACTUALES

		Proceso						
		Análisis de compra	Cotizaciones de compra	Órdenes de compra	Ejecución de compra	Ingresos de productos al almacén	Pago a los proveedores	Totales
Costos	Mano de Obra	1,360.50	2,260.50	1,650.00	1,529.00	900.00	750.00	8,450.00
	Materiales	400.00	700.00	400.00	700.00	400.00	300.00	2,900.00
	Costos Indirectos	2,439.17	2,346.67	2,271.67	1,326.67	1,654.17	1011.67	11,050.00
	TOTAL	4,199.67	5,307.17	4,321.67	3,555.67	2,954.17	2061.67	22,400.00

Costo Total del Proceso Logístico Actual	22,400.00
---	------------------

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 38

**Tabla de temporalización de las actividades principales del proceso
logístico actual**

PROCESOS	ACTIVIDADES ACTUALES	TIEMPO (H)	TIEMPO POR PROCESO
PROCESO DE ANALISIS DE COMPRA	1. Solicita saldos de productos en almacén	0.5	29
	2. Atiende solicitud y envía listado	2	
	3. Recibe listado, analiza pedidos y ventas	11.5	
	4. Analiza compras realizadas anteriormente	6	
	5. Presupuesta y ejecuta las compras	4	
	6. Recibe solicitud para generar pedidos de productos	4	
	7. Imprime solicitud de pedidos	1	
PROCESO DE COTIZACIONES DE COMPRA	8. Envía solicitudes para cotizaciones vía correo	2	16
	9. Recepciona solicitudes	1	
	10. Prepara cotizaciones	4	
	11. Imprime cotizaciones	1	
	12. Envía cotizaciones por agencia de transporte	2	
	13. Recepciona cotizaciones	1	
	14. Elabora cuadro de cotizaciones	5	
PROCESO DE ORDENES DE COMPRA	15. Imprime las órdenes de compra	2	11
	16. Envía orden de compra	1	
	17. Revisa y aprueba orden de compra	3	
	18. Envía orden de compra aprobada	1	
	19. Envía órdenes de compra por agencia de transporte	2	
	20. Recepciona sobre con orden de compra	0.5	
	21. Genera factura y orden de salida de envío	0.5	
	22. Recibe factura de envío	0.5	
	23. Envía orden de compra vía transporte terrestre	0.5	

PROCESOS	ACTIVIDADES ACTUALES	TIEMPO (H)	TIEMPO POR PROCESO
PROCESO DE EJECUCION DE COMPRA	24. Recibe órdenes de compra	0.5	27
	25. Imprime facturas y guías de remisión.	1	
	26. Envía productos, factura y guías a Empresa de transporte	5	
	27. Recibe mercadería a enviar	3.5	
	28. Genera factura y orden de salida de envío	1	
	29. Recibe facturas por envío	1	
	30. Envía productos vía transporte terrestre	15	
PROCESO DE INGRESOS DE PRODUCTOS AL ALMACEN	31. Recibe productos	3	13
	32. Revisa productos y envía factura de compra	2	
	33. Recibe facturas de los productos comprados	1	
	34. Ingresar productos al kardex de almacén	5	
	35. Imprime Guías de Ingreso	2	
PROCESO DE PAGO A LOS PROVEEDORES	36. Aprueba el pago de los productos al proveedor	1	6
	37. Verifica las guías de ingreso	2	
	38. Se cancelan las facturas a los proveedores	2	
	39. Proveedor recibe importe por los productos comprados	1	
TOTAL			102

Fuente: Elaboración propia

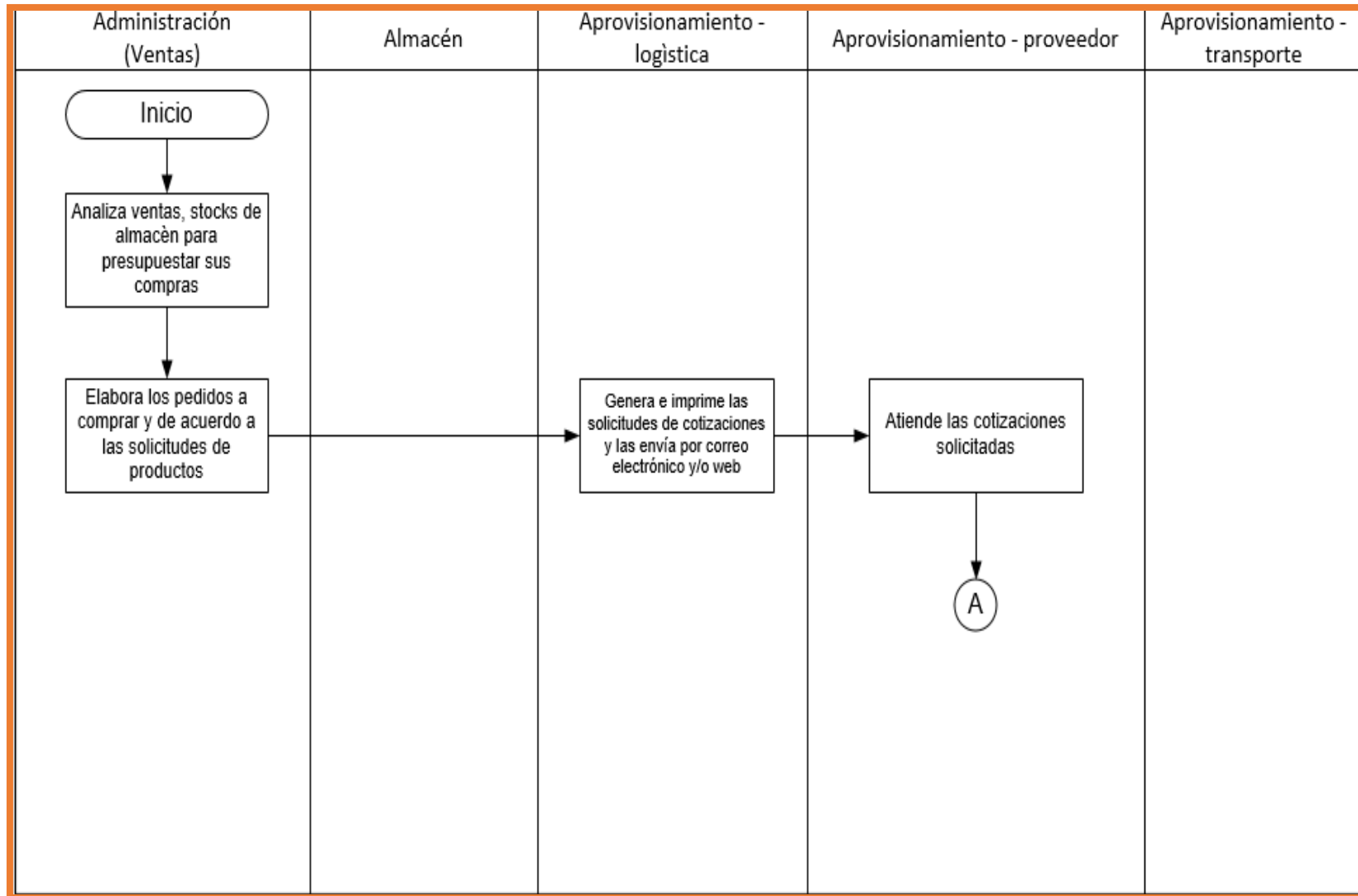
Fecha: Julio 2016

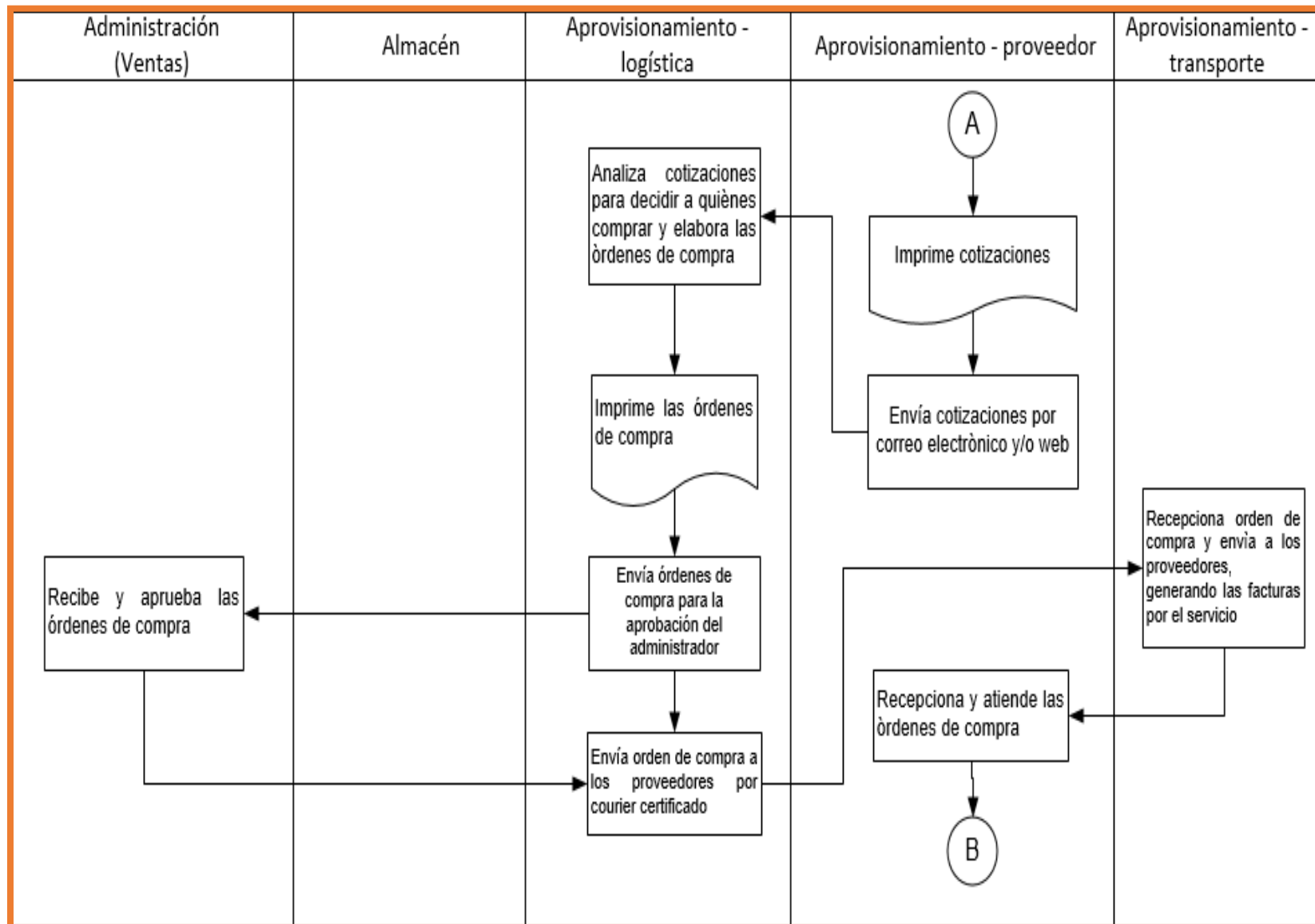
4.10. Metodología y herramientas utilizadas para el mejoramiento de los procesos logísticos

Para el mejoramiento de los procesos logísticos se utilizó la metodología de prácticas esbeltas (Lean logistics), que permite mejorar la calidad, la gestión, la productividad y la eficiencia de los procesos logísticos empresariales. Para el presente trabajo de investigación se utilizaron las herramientas de mejora continua: Análisis de los procesos de valor de la empresa (Cadena dinámica) y la identificación de los principales centros de actividades de los procesos logísticos.

Las mejoras en las operaciones de los procesos logísticos, permitió conocer los beneficios inmediatos e identificar las posibilidades de nuevas mejoras. Las herramientas utilizadas como son el análisis de la cadena de valor y la identificación de centros de actividades, nos facilitó la medición de las variables de tiempo y costo de los procesos logísticos, y de esta manera se reconoció los “cuellos de botella”, a la cuál se le dió una solución factible reduciendo los tiempos y los costos.

4.11. DIAGRAMA DETALLADO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS MEJORADOS





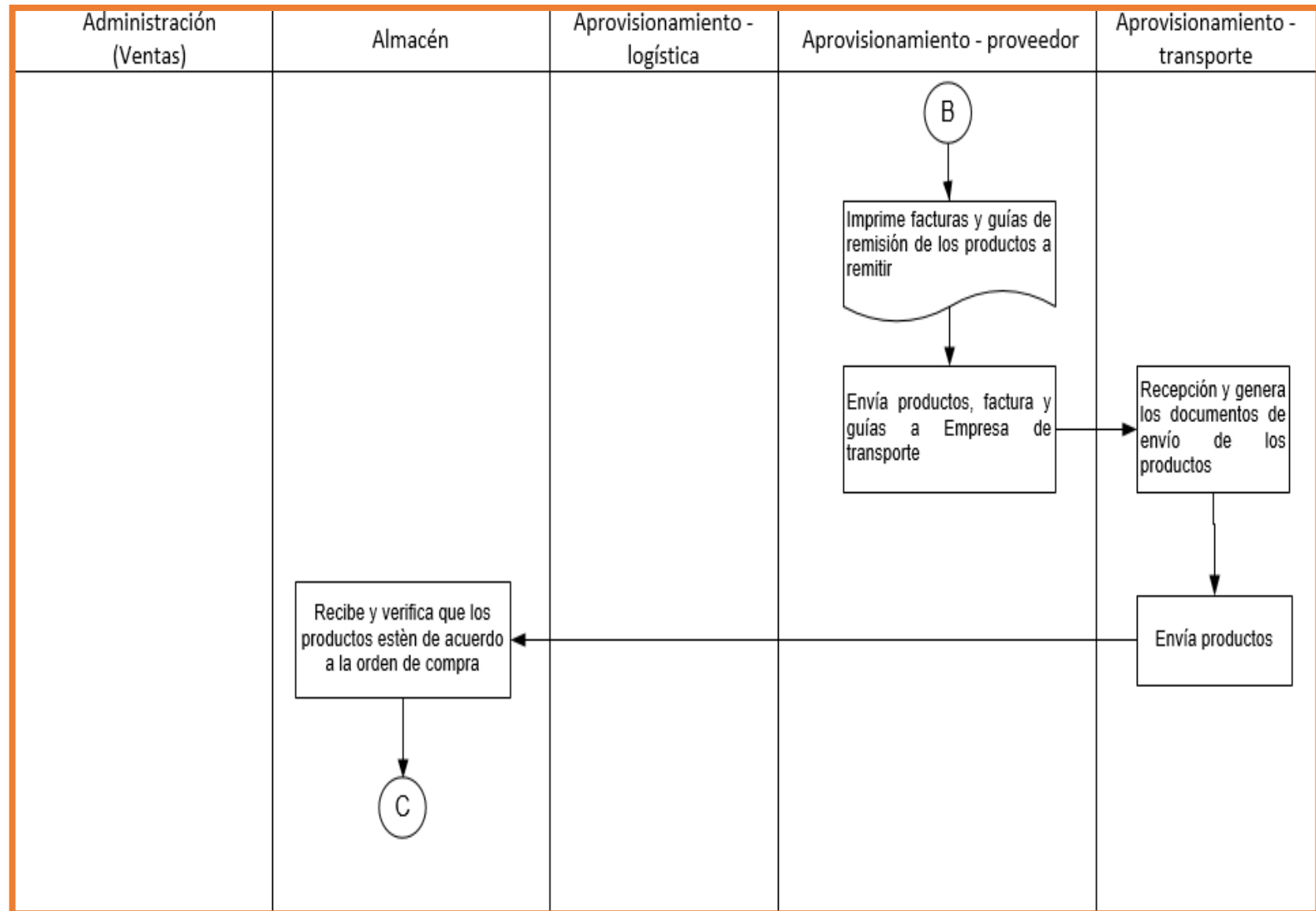
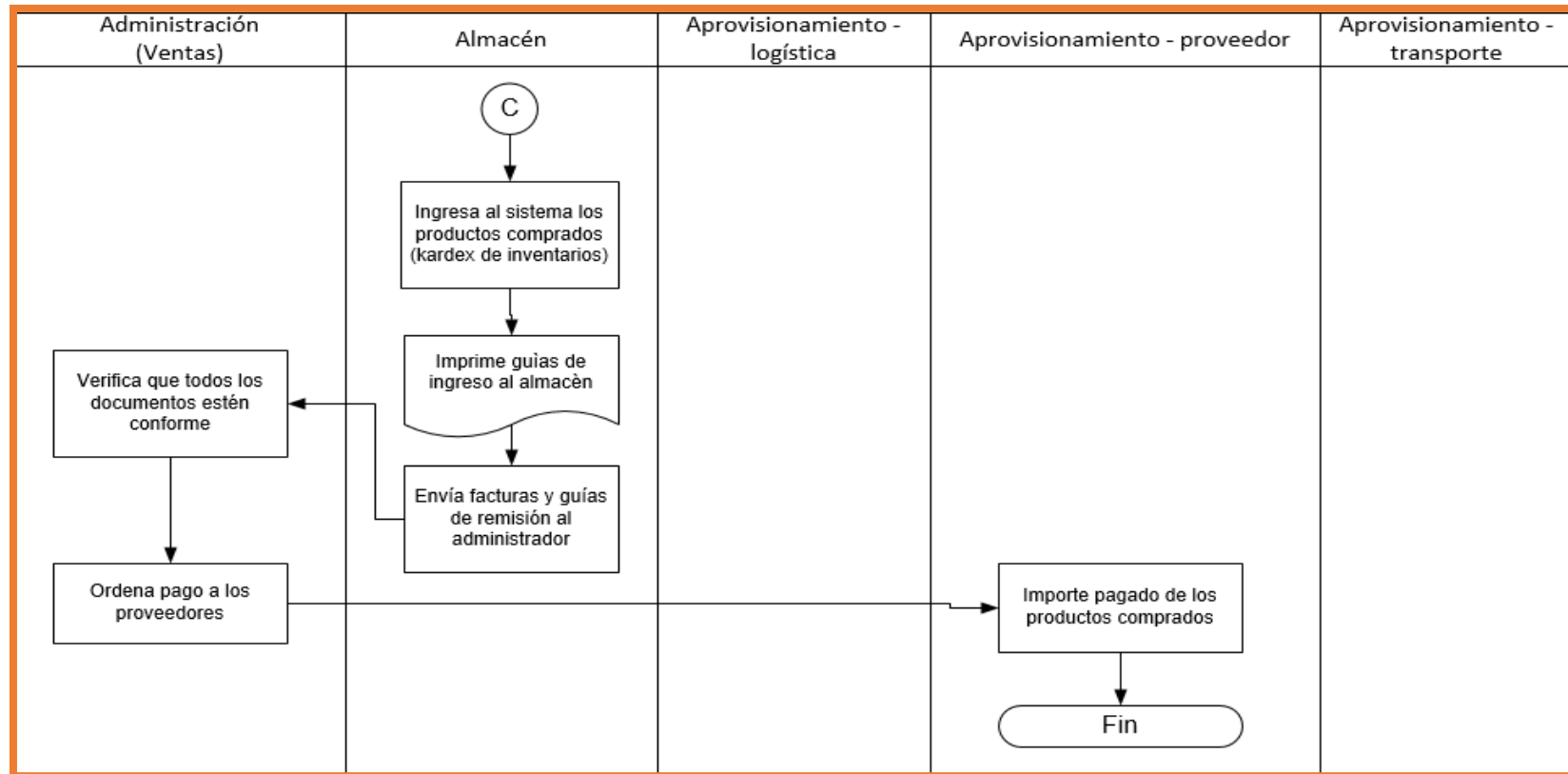


Gráfico 19

Diagrama detallado de los procesos logísticos mejorados



Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

4.12.DESCRIPCIÓN DEL DIAGRAMA DETALLADO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS MEJORADOS

1. El administrador hace el análisis de las ventas, de la rotación de inventarios y del presupuesto de compras, para elaborar pedidos a realizar.
2. El administrador analiza las solicitudes de los productos a comprar e indica al encargado de logística, que elabore las cotizaciones a los proveedores, para luego ser enviadas por correo electrónico o a través de las páginas webs de los proveedores.
3. El proveedor recibe las solicitudes, y elabora las cotizaciones que serán enviadas al encargado de logística, a través del correo electrónico o la página web.
4. El encargado de logística analiza las cotizaciones, y decide a quiénes comprar, para lo cual elabora las órdenes de compra, que son enviadas al administrador para su verificación y aprobación.
5. El administrador aprueba las órdenes de compra e indica al encargado de logística, el correspondiente envío por vía courier.
6. La empresa courier recepciona en un sobre las órdenes que llevarán a los proveedores y emite la factura por el servicio brindado.
7. El proveedor recibe las órdenes de compra y procede a su atención, preparando la mercadería con los documentos necesarios: facturas y guías, para luego enviar los productos por agencia de transporte.
8. El área de almacén recibe la mercadería, la cuál es verificada de acuerdo a lo que se solicitó en las órdenes de compra, además verifica que las facturas y las guías estén acorde a los productos comprados.
9. El encargado de almacén ingresa al sistema los productos comprados, y registra las facturas correspondientes, y luego envía al administrador los documentos registrados.
10. El administrador verifica que todo este conforme y ordena al área contable el pago a la cuenta corriente de los proveedores.

Tabla N° 39

Tabla del proceso logístico mejorado

PROCESOS	ACTIVIDADES MEJORADAS
PROCESO DE ANALISIS DE COMPRA	1. Analiza ventas, stocks de almacén para presupuestar sus compras 2. Elabora los pedidos a comprar y de acuerdo a las solicitudes de productos 3. Genera e imprime las solicitudes de cotizaciones y las envía por correo electrónico y/o web
PROCESO DE COTIZACIONES DE COMPRA	4. Atiende las cotizaciones solicitadas 5. Imprime Cotizaciones 6. Envía cotizaciones por correo electrónico y/o web 7. Analiza cotizaciones para decidir a quiénes comprar y elabora las órdenes de compra
PROCESO DE ORDENES DE COMPRA	8. Imprime las órdenes de compra 9. Envía órdenes de compra para la aprobación del administrador 10. Recibe y aprueba las órdenes de compra 11. Envía orden de compra a los proveedores por courier certificado 12. Recepciona orden de compra y envía a los proveedores, generando las facturas por el servicio
PROCESO DE EJECUCION DE COMPRA	13. Recepciona y atiende las órdenes de compra 14. Imprime facturas y guías de remisión de los productos a remitir 15. Envía productos, factura y guías a Empresa de transporte 16. Recepción y genera los documentos de envío de los productos 17. Envía productos
PROCESO DE INGRESOS DE PRODUCTOS AL ALMACEN	18. Recibe y verifica que los productos estén de acuerdo a la orden de compra 19. Ingresa al sistema los productos comprados (kardex de inventarios) 20. Imprime guías de ingreso al almacén
PROCESO DE INGRESOS DE PRODUCTOS AL ALMACEN	21. Envía facturas y guías de remisión al administrador 22. Verifica que todos los documentos estén conforme 23. Ordena pago a los proveedores 24. Importe pagado de los productos comprados

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

4.13. ANÁLISIS DE COSTOS Y DE TIEMPOS DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS MEJORADOS

Distribución de costos

Tabla N° 40

COSTOS INDIRECTOS MENSUALES TOTALES

Ítem	Elemento de Costo Indirecto	Importe
01	Electricidad	360
02	Agua	120
03	Teléfono	200
04	Internet	88
05	Cable	70
06	Mantenimiento	200
07	Impuestos Municipales	700
08	Impuestos Tributarios	500
09	Impuestos Financieros	600
10	Alquiler	7000
11	Otros Costos Indirectos	400
12	TOTAL SIN DEPRECIACION	10,238
13	TOTAL CON DEPRECIACION	10,676

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 41

TABLA DE FACTORES PARA OBTENER EL FACTOR PROMEDIO PARA LA DISTRIBUCIÓN DE LOS COSTOS INDIRECTOS

PROCESO	PESO POSICIONAL					FACTOR PROMEDIO
	USO DE MATERIALES	RRHH	INFRAESTRUCTURA	COMPLEJIDAD	IMPORTANCIA	
ANÁLISIS DE COMPRA	10%	10%	25%	30%	35%	22%
COTIZACIONES DE COMPRA	25%	25%	25%	20%	10%	21%
ÓRDENES DE COMPRA	20%	15%	25%	20%	25%	21%
EJECUCIÓN DE COMPRA	10%	20%	10%	10%	10%	12%
INGRESOS DE PRODUCTOS AL ALMACÉN	25%	15%	10%	10%	15%	15%
PAGO A LOS PROVEEDORES	10%	15%	5%	10%	5%	9%

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 42
COSTOS INDIRECTOS MENSUALES DISTRIBUIDO POR PROCESO

FACTOR	22%	21%	21%	12%	15%	9%	
Elemento de Costo Indirecto	Proceso de análisis de compra	Proceso de cotizaciones de compra	Proceso de órdenes de compra	Proceso de ejecución de compra	Proceso de ingresos de productos al almacén	Proceso de pago a los proveedores	Total
Electricidad	79.2	75.6	75.6	43.2	54	32.4	360
Agua	26.4	25.2	25.2	14.4	18	10.8	120
Teléfono	44	42	42	24	30	18	200
Internet	19.36	18.48	18.48	10.56	13.2	7.9	88
Cable	15.4	14.7	14.7	8.4	10.5	6.3	70
Mantenimiento	44	42	42	24	30.0	18.0	200
Impuestos Municipales	154	147	147	84	105	63	700
Impuestos Tributarios	110	105	105	60	75	45	500
Impuestos Financieros	132	126	126	72	90	54	600
Alquiler	1540	1470	1470	840	1050	630	7000
Otros Costos Indirectos (inc. Depreciación Mens.)	167.17	163.17	150.67	114.67	139.17	102.67	838
TOTAL DISTRIBUIDO DE COSTOS INDIRECTOS	2,331.53	2,229.15	2,216.65	1,295.23	1,614.87	988.09	10,675.50

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Costos mensuales de los procesos logísticos mejorados

Tabla N° 43

COSTOS MENSUALES DEL PROCESO DE ANÁLISIS DE COMPRA

Costos mensuales del proceso de análisis de compra	
Costos de mano de obra directa	
Sueldo del administrador	S/. 750.00
Sueldo de la secretaria	S/. 330.00
Total de mano de obra directa	S/. 1,080.00
Costo de materiales directos	
Útiles de oficina	S/. 187.50
Otros	S/. 112.50
Total de materiales directos	S/. 300.00
Costos indirectos	S/. 2,331.53
Total	S/. 3,711.53

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 44

COSTOS MENSUALES DEL PROCESO DE COTIZACIONES DE COMPRA

Costos mensuales del proceso de cotizaciones de compra	
Costos de mano de obra directa	
Sueldo del administrador	S/. 750.00
Sueldo de la secretaria	S/. 330.00
Sueldo del jefe de almacén	S/. 375.00
Sueldo del asistente de almacén	S/. 312.50
Total de mano de obra directa	S/. 1,767.50
Costo de materiales directos	
Útiles de oficina	S/. 300.00
Otros	S/. 225.00
Total de materiales directos	S/. 525.00
Costos indirectos	S/. 2,229.15
Total	S/. 4,521.65

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 45

COSTOS MENSUALES DEL PROCESO DE ÓRDENES DE COMPRA

Costos mensuales del proceso de órdenes de compra	
Costos de mano de obra directa	
Sueldo del administrador	S/. 750.00
Sueldo del jefe de almacén	S/. 375.00
Sueldo del asistente de almacén	S/. 312.50
Total de mano de obra directa	S/. 1,437.50
Costo de materiales directos	
Útiles de oficina	S/. 187.50
Otros	S/. 112.50
Total de materiales directos	S/. 300.00
Costos indirectos	S/. 2,216.65
Total	S/. 3,954.15

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 46

COSTOS MENSUALES DEL PROCESO DE EJECUCIÓN DE COMPRA

Costos mensuales del proceso de ejecución de compra	
Costos de mano de obra directa	
Sueldo del jefe del almacén	S/. 375.00
Sueldo del asistente de almacén	S/. 312.50
Sueldo de la secretaria	S/. 340.00
Total de mano de obra directa	S/. 1,027.50
Costo de materiales directos	
Útiles de oficina	S/. 300.00
Otros	S/. 225.00
Total de materiales directos	S/. 525.00
Costos indirectos	S/. 1,295.23
Total	S/. 2,847.73

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 47

**COSTOS MENSUALES DEL PROCESO EN INGRESOS DE PRODUCTOS AL
ALMACÉN**

Costos mensuales del proceso en ingresos de productos al almacén	
Costos de mano de obra directa	
Sueldo del jefe del almacén	S/. 375.00
Sueldo del asistente de almacén	S/. 312.50
Total de mano de obra directa	S/. 687.50
Costo de materiales directos	
Útiles de oficina	S/. 187.50
Otros	S/. 112.50
Total de materiales directos	S/. 300.00
Costos indirectos	S/. 1,614.87
Total	S/. 2,602.37

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 48

COSTOS MENSUALES DEL PROCESO DE PAGO A LOS PROVEEDORES

Costos mensuales del proceso de pago a los proveedores	
Costos de mano de obra directa	
Sueldo del administrador	S/. 750.00
Costo de materiales directos	
Útiles de oficina	S/. 150.00
Otros	S/. 75.00
Total de materiales directos	S/. 225.00
Costos indirectos	S/. 988.09
Total	S/. 1,963.09

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Resumen de costos

Tabla N° 49

TABLA DE COSTO GENERAL DE TODOS LOS PROCESOS LOGÍSTICOS MEJORADOS

		Proceso						
		Análisis de compra	Cotizaciones de compra	Órdenes de compra	Ejecución de compra	Ingresos de productos al almacén	Pago a los proveedores	Totales
Costos	Mano de Obra	1,080.00	1,767.50	1,437.50	1,027.50	687.50	750.00	6,750.00
	Materiales	300.00	525.00	300.00	525.00	300.00	225.00	2,175.00
	Costos Indirectos	2,331.53	2,229.15	2,216.65	1,295.23	1,614.87	988.09	10,675.50
	TOTAL	3,711.53	4,521.65	3,954.15	2,847.73	2,602.37	1963.09	19,600.50

Costo Total del Proceso Logístico Mejorado	19,600.50
---	------------------

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 50

**TABLA DE TEMPORALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL
PROCESO LOGÍSTICO MEJORADO**

PROCESOS	ACTIVIDADES MEJORADAS	TIEMPO (H)	TIEMPO POR PROCESO
PROCESO DE ANÁLISIS DE COMPRA	1. Analiza ventas, stocks de almacén para presupuestar sus compras	7	25
	2. Elabora los pedidos a comprar y de acuerdo a las solicitudes de productos	10	
	3. Genera e imprime las solicitudes de cotizaciones y las envía por correo electrónico y/o web	8	
PROCESO DE COTIZACIONES DE COMPRA	4. Atiende las cotizaciones solicitadas	4	12
	5. Imprime Cotizaciones	1	
	6. Envía cotizaciones por correo electrónico y/o web	1	
	7. Analiza cotizaciones para decidir a quiénes comprar y elabora las órdenes de compra	6	
PROCESO DE ÓRDENES DE COMPRA	8. Imprime las órdenes de compra	1	9
	9. Envía órdenes de compra para la aprobación del administrador	1	
	10. Recibe y aprueba las órdenes de compra	3	
	11. Envía orden de compra a los proveedores por courier certificado	2	
	12. Recepciona orden de compra y envía a los proveedores, generando las facturas por el servicio	2	

PROCESOS	ACTIVIDADES MEJORADAS	TIEMPO (H)	TIEMPO POR PROCESO
PROCESO DE EJECUCIÓN DE COMPRA	13. Recepciona y atiende las órdenes de compra	2	23
	14. Imprime facturas y guías de remisión de los productos a remitir	1	
	15. Envía productos, factura y guías a Empresa de transporte	3	
	16. Recepción y genera los documentos de envío de los productos	2	
	17. Envía productos	15	
PROCESO DE INGRESOS DE PRODUCTOS AL ALMACÉN	18. Recibe y verifica que los productos estén de acuerdo a la orden de compra	4	10
	19. Ingresa al sistema los productos comprados (kardex de inventarios)	4	
	20. Imprime guías de ingreso al almacén	2	
PROCESO DE INGRESOS DE PRODUCTOS AL ALMACÉN	21. Envía facturas y guías de remisión al administrador	1	5
	22. Verifica que todos los documentos estén conforme	1	
	23. Ordena pago a los proveedores	2	
	24. Importe pagado de los productos comprados	1	
TOTAL			84

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

4.14. CUADRO COMPARATIVO DE COSTOS Y TIEMPOS DEL PROCESO LOGÍSTICO ACTUAL Y DEL PROCESO LOGÍSTICO MEJORADO

Tabla N° 51

TABLA DE COMPARACIÓN DE TIEMPOS DE PROCESOS LOGÍSTICOS ANTES Y DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Proceso	Antes	Después	Diferencia de tiempos
Análisis de compra	29 horas	25 horas	4 horas
Cotizaciones de compra	16 horas	12 horas	4 horas
Órdenes de compra	11 horas	9 horas	2 horas
Ejecución de compra	27 horas	23 horas	4 horas
Ingresos de productos al almacén	13 horas	10 horas	3 horas
Pago a los proveedores	6 horas	5 horas	1 hora
TOTAL	102 horas	84 horas	18 horas

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 52

TABLA DE COMPARACIÓN DE COSTOS DE PROCESOS LOGÍSTICOS ANTES Y DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Proceso	Antes	Después	Diferencia de costos
Análisis de compra	S/. 4,200	S/. 3,712	S/. 488
Cotizaciones de compra	S/. 5,307	S/. 4,522	S/. 785
Órdenes de compra	S/. 4,322	S/. 3,954	S/. 368
Ejecución de compra	S/. 3,556	S/. 2,848	S/. 708
Ingresos de productos al almacén	S/. 2,954	S/. 2,602	S/. 352
Pago a los proveedores	S/. 2,062	S/. 1,963	S/. 99
TOTAL	S/. 22,401	S/. 19,601	S/. 2,800

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 53

DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA DE LOS TIEMPOS DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS

	Antes	Después	Mejoras implementadas
Proceso de análisis de compra	29 horas	25 horas	Se prepararon formatos para ser llenados diariamente para agilizar el registro de las ventas.
			Se mejoró los kardex de almacén implementándolos en Excel, de esta manera se registran más rápidamente los datos de almacén.
			Mantener los catálogos actualizados de los productos, para de esta manera reducir los tiempos de búsqueda de los precios.
			Se implementó formatos para registrar las compras, para reducir el tiempo de control del presupuesto de compras.
	Antes	Después	Mejoras implementadas
Proceso de cotizaciones de compra	16 horas	12 horas	Se mejoraron los formatos para las solicitudes de cotizaciones, con esto nos permitirá reducir tiempo al realizar las cotizaciones.
			Se capacitó al personal para el llenado de los nuevos formatos de cotizaciones y además en el uso eficiente del internet para establecer contacto con los proveedores, de esta manera agilizamos el proceso.
			Se elaboró un nuevo formato en Excel para los cuadros comparativos de cotizaciones, y así poder realizar con menor tiempo las comparaciones de precios.

	Antes	Después	Mejoras implementadas
Proceso de órdenes de compra	11 horas	9 horas	Se mejoró el formato de órdenes de compra y se implementó en Excel, para así reducir los tiempos de registro de datos.
			Se automatizó las órdenes de compra para ser usadas con mayor rapidez y eficiencia.
			Se redujo el número de actividades, anulando las actividades innecesarias.
			Se fusionaron algunas actividades para ser más eficiente el proceso.
	Antes	Después	Mejoras implementadas
Proceso de ejecución de compra	27 horas	23 horas	Se agilizó las actividades en el proceso de compra.
			Se mejoraron los formatos para hacerlos más eficientes y más rápidos en su manejo.
			Se automatizó el proceso de ejecución de compra y así reducir tiempos en el proceso.

	Antes	Después	Mejoras implementadas
Proceso de ingresos de productos al almacén	13 horas	10 horas	Se mejoraron los kardex para hacerlo más eficiente y poder valorizar los inventarios eficientemente y rápidamente.
			Se automatizó los kardex pasándolos a Excel y así se redujo el tiempo.
			Se capacitó al personal en el uso de los formatos de ingreso y salida de almacén, y además en el uso del sistema de almacén, de esta manera se mejoró los tiempos de registro.
	Antes	Después	Mejoras implementadas
Proceso de pago a los proveedores	6 horas	5 horas	Se redujo algunas actividades para el proceso de pago a los proveedores.
			Se automatizó el proceso de pago y los enlaces vía Web con los bancos, agilizando los pagos.
			Se mejoró el control de seguridad en el manejo del dinero para los pagos a proveedores y evitar pérdidas o mala manipulación de los pagos, así el tiempo de control es menor.

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

Tabla N° 54

DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA DE LOS COSTOS DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS

	Antes	Después	Mejoras implementadas
Proceso de análisis de compra	S/. 4,200	S/. 3,712	Se redujeron los costos de los materiales de impresión (papel, tinta y fotocopias), al cambiarse el registro manual por el registro automatizado en Excel.
			Se ahorraron horas de mano de obra en el registro de los kardex, ya que ahora están automatizados en hojas de cálculo, esto redujo los costos de la mano de obra del personal de almacén.
			Se reasignaron funciones al personal de almacén para incrementar su productividad y eficiencia, esto conlleva a reducir personal del área de almacén, reduciendo los costos de mano de obra.
	Antes	Después	Mejoras implementadas
Proceso de cotizaciones de compra	S/. 5,307	S/. 4,522	Los costos de materiales de oficina, se redujeron al mejorar el proceso de registro de las cotizaciones, ya que se utilizaron menos recursos.
			Los costos del personal también se redujeron, debido a que hay menos horas de mano de obra en el proceso de cotizaciones.
			Se compraron productos con descuentos y promociones, debido a que se amplió el número de proveedores, y se obtuvo mejores ofertas de compra, esto redujo los costos de los productos.

	Antes	Después	Mejoras implementadas
Proceso de órdenes de compra	S/. 4,322	S/. 3,954	Se automatizó el proceso de órdenes de compra, lo que produjo la reducción de costos de los materiales (formatos de registros).
			Se redujo el tiempo del proceso de órdenes de compra, reduciendo de esta manera los costos de mano de obra.
			Se redujeron los costos indirectos como son el consumo del servicio telefónico, energía eléctrica y el internet.
	Antes	Después	Mejoras implementadas
Proceso de ejecución de compra	S/. 3,556	S/. 2,848	Se usó eficientemente el sistema de envío por courier, para de esta manera reducir los costos operativos.
			Se bajaron los costos de materiales en el proceso de ejecución de compras.
			Se utilizó adecuadamente el tiempo del personal, involucrado en el proceso de ejecución de compra, y de esta manera se logró reducir los costos de la mano de obra.

	Antes	Después	Mejoras implementadas
Proceso de ingresos de productos al almacén	S/. 2,954	S/. 2,602	Se ordenó el almacén adecuadamente para de está manera reducir el tiempo en las actividades de ingreso y salida de la mercadería, logrando así la reducción de los costos de mano de obra.
			Al tener un mejor control del almacén se evitó el deterioro de la mercadería y la mala manipulación de la misma, esto permitió reducir costos de almacenamiento.
			Se dispone de stock necesarios de productos, para así no tener mercadería en exceso, consiguiendo de está manera reducir los costos de mercadería en almacén.
	Antes	Después	Mejoras implementadas
Proceso de pago a los proveedores	S/. 2,062	S/. 1,963	Al mejorar el proceso de pagos, se redujeron algunos trámites, de está manera se logró conseguir reducir los costos de materiales y mano de obra.
			Se evitó el sobregiro bancario y los intereses por los préstamos financieros, de está manera se redujo los costos financieros.
			Se usó eficientemente el sistema automatizado de pagos, reduciendo de está manera los costos de mano de obra y gastos adicionales.

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Julio 2016

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- ❖ Se confirma que de acuerdo al desarrollo de la tesis y a los resultados encontrados se puede concluir que los procesos logísticos cuando son mejorados, ya sea parcial o totalmente, las empresas 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC se aprecia que la rentabilidad económica y financiera, se verá optimizada, por lo cuál se puede afirmar que la hipótesis general se cumple en su totalidad.
- ❖ Se afirma que al realizar estrategias de mejoramiento de los procesos logísticos (mejoramiento), se reducen los tiempos y los costos que permitió mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo – 2015.
- ❖ Se acepta que el estudio y análisis de los indicadores financieros, de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo – 2015, permitió que las mencionadas empresas puedan determinar su rentabilidad económica.
- ❖ Se concluye afirmativamente que el análisis detallado, que al utilizarse las herramientas de mejoramiento continuo permitió mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo – 2015.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- ❖ Se sugiere hacer un plan de mejora y seguimiento de los procesos logísticos en las empresas en estudio, con el fin de identificar aquellas etapas que presenten problemas o dificultades con el fin de encontrar las alternativas de solución que permitan optimizar los procesos logísticos.
- ❖ Se recomienda diseñar estrategias para elaborar planes de seguimiento y análisis de los indicadores de rentabilidad en las empresas en estudio, con el fin de poder tener un historial de indicadores de las empresas, para la toma de decisiones gerenciales.
- ❖ Se considera que se debe desarrollar un sistema informático en ambas empresas en estudio para calcular los costos de los procesos logísticos, y de esta manera obtener reportes con temporalidad y frecuencia de los costos de los procesos, así mismo permitirá gestionar de una manera eficiente los procesos logísticos de las empresas.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- [1] Calderón, G. y Col. (2013). *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones Naylamp S.R.L.* Ubicada en la ciudad de Chiclayo. Tesis de licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

- [2] Ramos, L. (2014). *Implementación de un sistema de gestión logística en la empresa importadora Ralamn SAC para mejorar la atención a los clientes.* Ubicada en la ciudad de Chiclayo. Proyecto final de ingeniería industrial II. Universidad de San Martín de Porres

- [3] Conexión ESAN (2015) *¿Qué es la gestión de logística inversa?* (10/06/2015) (Artículo empresarial de logística) disponible en URL:<http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/06/que-es-gestion-logistica-inversa/> [consulta 12 de Junio de 2015]

- [4] Conexión ESAN (2015) *¿Qué indicadores debemos conocer para calificar la gestión logística?* (05/06/2015) (Artículo empresarial de logística) disponible en URL: <http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/06/que-indicadores-debemos-conocer-para-calificar-gestion-logistica/> [consulta 06 de Junio de 2015]

- [5] Gutiérrez, H. (2014). *Gestión logística como ventaja competitiva y creación de valor.* El experto en logística: Logista. 58 – 61, marzo / abril.

- [6] Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2014). *Especialización en Dirección y Gerencia de Logística.* Séptimo módulo del diplomado de Facultad de Ciencias administrativas. Auspiciado por la Corporación empresarial educativa “San Vicente” E.I.R.L. Lima.

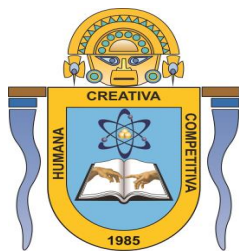
- [7] Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2014). *Especialización en Dirección y Gerencia de Logística*. Primer módulo del diplomado de. Facultad de Ciencias administrativas. Auspiciado por la Corporación empresarial educativa “San Vicente” E.I.R.L. Lima.
- [8] Herrada, D. (2013). *Gestión de cadena alineada a la propuesta de valor comercial* – almacenes. El experto en logística: Logista. 24 – 26, julio / agosto.
- [9] Krajewsky, Lee y Col; (2008). *Administración de operaciones*, octava edición, editorial Pearson Prentice Hall, México.
- [10] Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2015). *Especialización en Dirección y Gerencia de Logística*. Cuarto módulo del diplomado de. Facultad de Ciencias administrativas. Auspiciado por la Corporación empresarial educativa “San Vicente” E.I.R.L. Lima.
- [11] D’Angelo, F. (2013). *Mejorando la competitividad de la cadena de suministro*. Revista semana económica.
- [12] Mena, R. (14 de octubre del 2013). *El estado de flujo de efectivo* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://gestion.pe/tendencias/estado-flujo-efectivo-2078480>
- [13] Olivera, M. (2011). *Herramientas de gestión financiera*, primera edición, editorial Caballero Bustamante, Perú (2011)
- [14] Alva, M. (2013). *Análisis financiero de la empresa*. Revista de investigación y negocios: Actualidad empresarial, (VII-2), Instituto Pacífico Editores, primera quincena de noviembre.
- [15] Court, E. (2012). *Finanzas corporativas*, segunda edición, editorial Cengage Learning, Argentina.

- [16] Alvarez, F., Arreaza, A., Ortega, D., Penfold, M., Rodríguez, P., Sanguinetti, P. (2011). *Servicios financieros para el desarrollo: Promoviendo el acceso en América latina*. Colombia: Editorial Corporación Andina de Fomento.

- [17] Horngren, Charles y Col; (2012). *Contabilidad de costos: Un enfoque gerencial*, decimocuarta edición, editorial Pearson Educación, México.

- [18] Hansen, R., Maryanne, M. (2012). *Administración de costos: Contabilidad y control*, quinta edición, editorial Cengage Learning, México.

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

ESCUELA DE POSGRADO “ALTAGORA”



MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

ENCUESTA A LOS CLIENTES

I. OBJETIVO.

Recoger información respecto a las razones en la selección de compras de equipos de cómputo en una empresa de venta de computadores en la ciudad de Chiclayo.

II. INSTRUCCIONES.

Estimado (a) usuario sírvase responder la presente encuesta, marcando con un aspa la alternativa correspondiente. Su valioso aporte permitirá concretar de este estudio.

Responder las siguientes ocho preguntas de la encuesta a los clientes.

III. DATOS DE CONTROL

SEXO: Masculino ☐ Femenino ☐ EDAD: ☐

EMPRESA: Corporación Burmes S.A.C. ☐ Infosystem S.A.C. ☐

IV. INFORMACIÓN

1. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio de atención que ofrece la empresa de venta de computadoras?

Muy Satisfecho ☐

Satisfecho ☐

Regular ☐

Insatisfecho ☐

Muy Insatisfecho ☐

2. ¿Qué tanto considera usted que los vendedores de la empresa de computadoras, realizan cotizaciones adecuadas de los productos de acuerdo a sus requerimientos?

Muy Satisfecho ☐

Satisfecho ☐

Regular ☐

Insatisfecho ☐

Muy Insatisfecho ☐

3. ¿Qué tanto considera que la infraestructura dónde se desarrolla la empresa, brinda un servicio adecuado?

Muy Satisfecho ☐

Satisfecho ☐

Regular ☐

Insatisfecho ☐

Muy Insatisfecho ☐

4. ¿Qué tipo de atención le brinda el personal en la empresa comercializadora de equipo de cómputo y soporte técnico? (**RESPUESTA MÚLTIPLE**) y ¿Cómo la evalúas?

		Muy adecuada	Adecuada	Regular	Inadecuada	Muy inadecuada
1)	Atención personalizada					
2)	Vía Telefónica					
3)	Vía correo electrónico					
4)	Vía redes sociales					
5)	No brinda					
6)	No sabe/ No opina					

5. ¿Cómo considera el costo de venta de los productos que vende la empresa de computadora?

Homogéneos ☐

Variados ☐

Cómodos ☐

Caros ☐

No sabe/ No opina ☐

6. ¿Cómo le interesaría conocer la información de los productos que vende la empresa de computadora? **(RESPUESTA MÚLTIPLE)**

Página web de la empresa ☐

Correo electrónico personal ☐

Redes sociales ☐

Visita a su empresa y/o negocio ☐

No sabe/ No opina ☐

7. ¿Cuánto es el tiempo de espera para recibir el producto pedido por el vendedor?

10 minutos ☐

30 minutos ☐

1 hora ☐

Más de 1 hora ☐

Hasta 2 días ☐

8. ¿Qué tanto considera usted que el tiempo de garantía de los productos que vende la empresa de computadora y accesorios?

Muy suficiente ☐

Suficiente ☐

Regular ☐

Insuficiente ☐

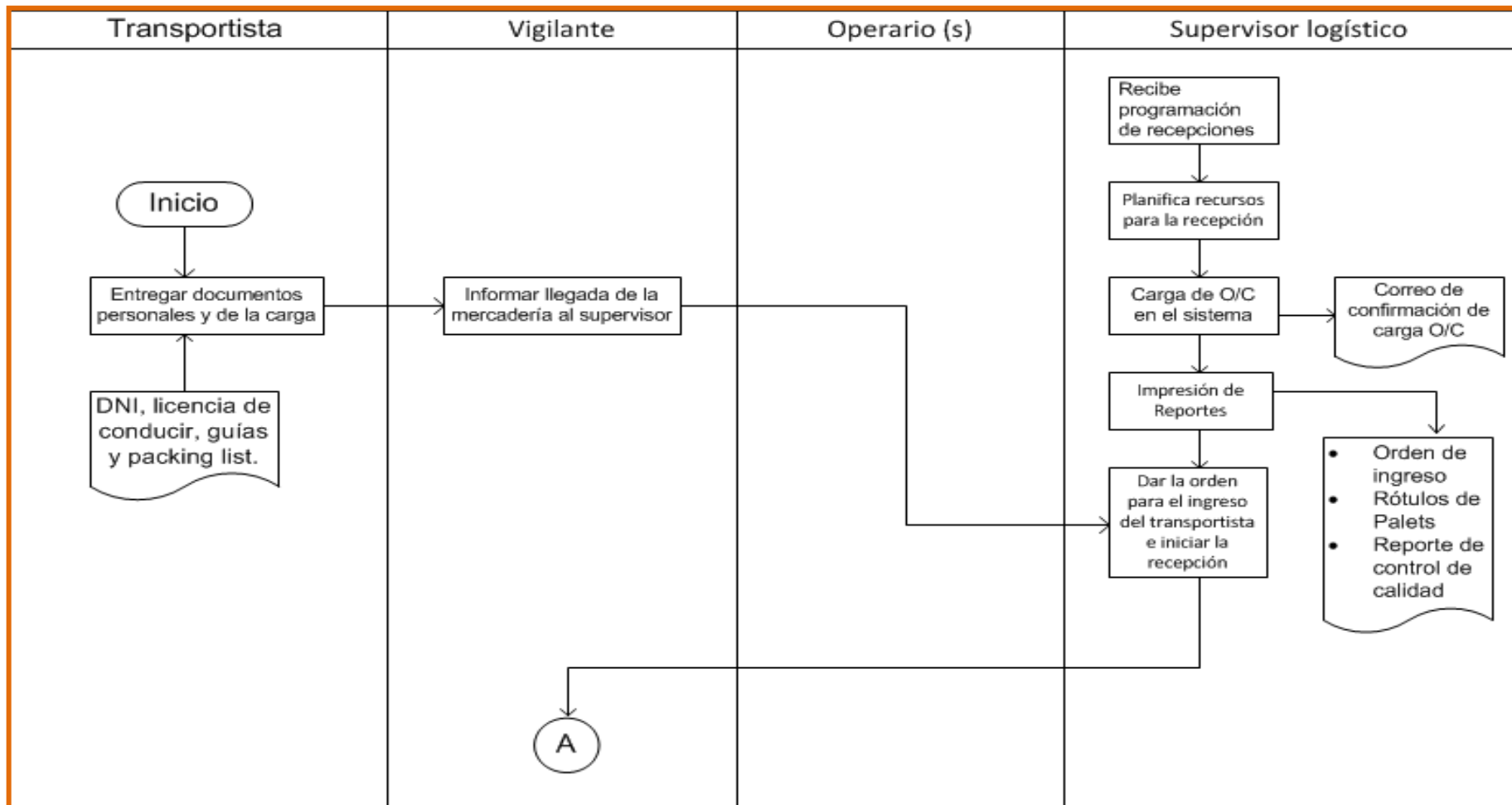
Muy insuficiente ☐

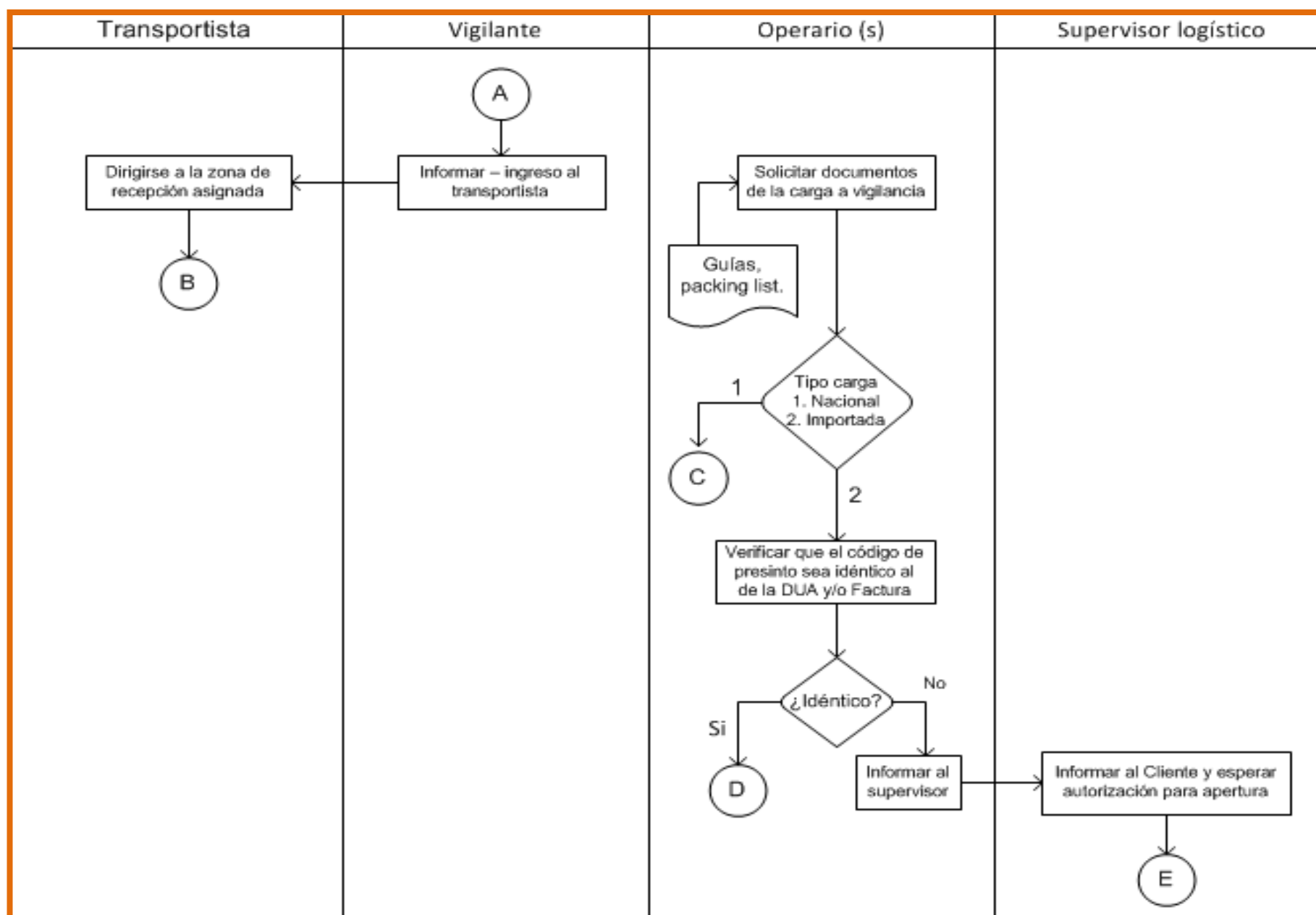
¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

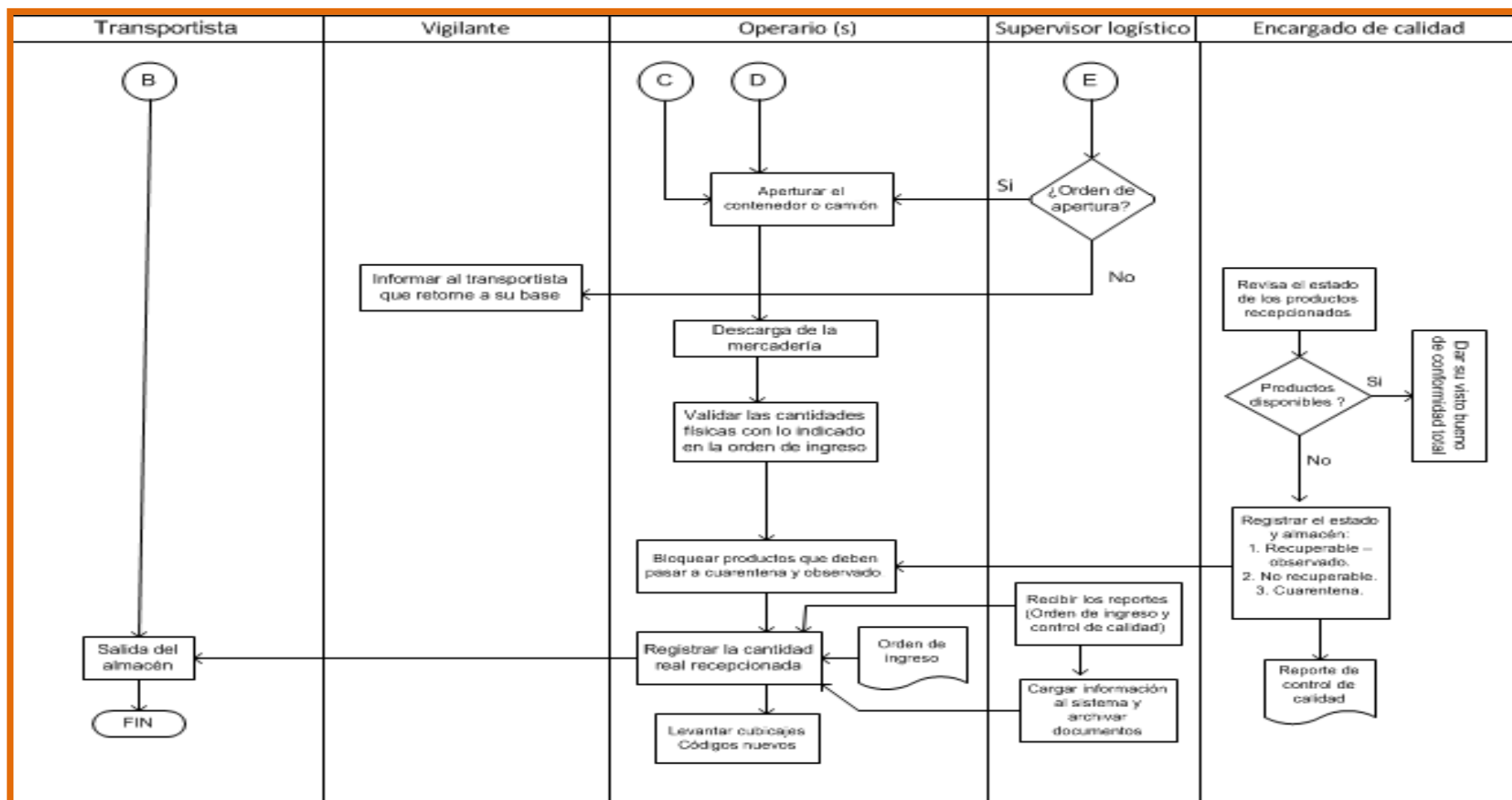
Ing. Pedro Javier

ANEXO 2**DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS**

Gráfico 20







Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

ANEXO 3

VISTA DE VARIABLES

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	pregunta1	Numérico	8	0	cual es su sexo?	{1, Masculino}...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
2	pregunta2	Numérico	8	0	cual es su edad?	Ninguna	Ninguna	8	Centrado	Escala	Entrada
3	pregunta3	Numérico	8	0	nombre empresa	{1, Corporación Burmes}...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
4	pregunta4	Numérico	8	0	se encuentra sa...	{1, Muy satisfecho}...	Ninguna	10	Centrado	Ordinal	Entrada
5	pregunta5	Numérico	8	0	Qué tanto consi...	{1, Muy adecuada}...	Ninguna	11	Centrado	Ordinal	Entrada
6	pregunta6	Numérico	8	0	Qué tanto consi...	{1, Muy adecuada}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
7	funcion1	Numérico	8	0	funcion1	{1, atencion personalizada muy adecuada}...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
8	funcion2	Numérico	8	0	funcion2	{1, atencion personalizada muy adecuada}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	funcion3	Numérico	8	0	funcion3	{1, atencion personalizada muy adecuada}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	funcion4	Numérico	8	0	funcion4	{1, atencion personalizada muy adecuada}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	pregunta8	Numérico	8	0	Cómo considera...	{1, Homogeneos}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	funcion5	Numérico	8	0	funcion5	{1, Pagina web de la empresa}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	funcion6	Numérico	8	0	funcion6	{1, Pagina web de la empresa}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	pregunta10	Numérico	8	0	Cuánto es el tie...	{1, 10 min}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	pregunta11	Numérico	8	0	Qué tanto consi...	{1, Muy suficiente}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16											

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Octubre 2015

Tabla N° 55
VISTA DE DATOS

	pregunta1	pregunta2	pregunta3	pregunta4	pregunta5	pregunta6	funcion1	funcion2	funcion3	funcion4	pregunta8	funcion5	funcion6	pregunta10	pregunta11
1	Masculino	22	Corporació...	Satisfecho	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Caros	Correo ...	.	1 hora	Insuficiente
2	Femenino	22	Corporació...	Regular	Adecuada	Regular	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Variados	No sab...	.	Hasta 2 d...	Suficiente
3	Femenino	23	Corporació...	Muy sati...	Regular	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	No Sab...	Pagina ...	.	1 hora	Regular
4	Masculino	23	Corporació...	Regular	Muy adecuada	Inadecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Correo ...	Visita ...	Hasta 2 d...	Muy sufici...
5	Femenino	23	Corporació...	Regular	Adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Comodos	Pagina ...	Redes...	1 hora	Muy insufi...
6	Masculino	23	Corporació...	Insatisfec...	Muy adecuada	Regular	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Homog...	Correo ...	.	Hasta 2 d...	Suficiente
7	Masculino	23	Corporació...	Muy sati...	Regular	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	No Sab...	Pagina ...	.	30 min	Insuficiente
8	Masculino	23	Corporació...	Regular	Muy adecuada	Inadecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Correo ...	Visita ...	Hasta 2 d...	Muy sufici...
9	Masculino	23	Corporació...	Regular	Adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Comodos	Redes ...	Visita ...	1 hora	Muy insufi...
10	Masculino	23	Corporació...	Insatisfec...	Muy adecuada	Regular	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Homog...	Correo ...	.	Mas de 1...	Suficiente
11	Masculino	27	Corporació...	Muy sati...	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Caros	Redes ...	Visita ...	Mas de 1...	Muy insufi...
12	Masculino	28	Corporació...	Satisfecho	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Homog...	Pagina ...	.	Hasta 2 d...	Regular
13	Femenino	28	Corporació...	Satisfecho	Adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Pagina ...	Correo...	10 min	Regular
14	Femenino	28	Corporació...	Satisfecho	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Pagina ...	Correo...	Hasta 2 d...	Muy insufi...
15	Masculino	28	Corporació...	Muy sati...	Muy adecuada	Regular	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Caros	Pagina ...	Correo...	Hasta 2 d...	Insuficiente
16	Femenino	28	Corporació...	Satisfecho	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Pagina ...	Correo...	Hasta 2 d...	Muy insufi...
17	Femenino	28	Corporació...	Muy sati...	Muy adecuada	Regular	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Caros	Pagina ...	Correo...	Hasta 2 d...	Insuficiente
18	Femenino	29	Corporació...	Muy sati...	Muy adecuada	Regular	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Correo ...	.	Hasta 2 d...	Suficiente
19	Masculino	29	Corporació...	Muy sati...	Regular	Muy adecu...	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Caros	Redes ...	Visita ...	10 min	Regular
20	Masculino	29	Corporació...	Muy sati...	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Correo ...	.	Mas de 1...	Regular
21	Femenino	29	Corporació...	Regular	Adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Variados	Redes ...	Visita ...	10 min	Insuficiente
22	Masculino	29	Corporació...	Regular	Muy adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Homog...	Redes ...	.	Hasta 2 d...	Insuficiente
23	Masculino	29	Corporació...	Muy sati...	Regular	Muy adecu...	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Caros	Redes ...	Visita ...	10 min	Regular
24	Femenino	29	Corporació...	Muy sati...	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Correo ...	Redes...	Mas de 1...	Regular

	pregunta1	pregunta2	pregunta3	pregunta4	pregunta5	pregunta6	funcion1	funcion2	funcion3	funcion4	pregunta8	funcion5	funcion6	pregunta10	pregunta11
25	Masculino	29	Corporació...	Regular	Adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Variados	Redes ...	Visita ...	10 min	Insuficiente
26	Masculino	31	Corporació...	Regular	Regular	Muy adecu...	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Redes ...	Visita ...	Mas de 1...	Suficiente
27	Femenino	31	Corporació...	Satisfecho	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	No Sab...	Correo ...	Visita ...	10 min	Suficiente
28	Masculino	32	Corporació...	Regular	Regular	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Redes ...	Visita ...	10 min	Regular
29	Masculino	32	Corporació...	Regular	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Comodos	Pagina ...	Correo...	Hasta 2 d...	Muy sufici...
30	Masculino	32	Corporació...	Muy sati...	Adecuada	Regular	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	No Sab...	Pagina ...	Redes...	10 min	Muy sufici...
31	Masculino	32	Corporació...	Insatisfec...	Adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	Correo...	Hasta 2 d...	Suficiente
32	Femenino	32	Corporació...	Satisfecho	Muy adecuada	Regular	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	No Sab...	Pagina ...	Redes...	30 min	Muy sufici...
33	Masculino	32	Corporació...	Regular	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Pagina ...	Correo...	Hasta 2 d...	Muy sufici...
34	Femenino	32	Corporació...	Regular	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Caros	Pagina ...	Redes...	30 min	Suficiente
35	Masculino	32	Corporació...	Insatisfec...	Adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	Correo...	Hasta 2 d...	Suficiente
36	Masculino	32	Corporació...	Satisfecho	Muy adecuada	Regular	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	No Sab...	Pagina ...	Redes...	30 min	Muy sufici...
37	Femenino	33	Corporació...	Regular	Regular	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Comodos	Visita a...	.	1 hora	Suficiente
38	Femenino	33	Corporació...	Satisfecho	Regular	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Correo ...	Visita ...	30 min	Suficiente
39	Femenino	33	Corporació...	Insatisfec...	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Homog...	Pagina ...	Correo...	30 min	Regular
40	Masculino	33	Corporació...	Satisfecho	Inadecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Comodos	Pagina ...	Correo...	10 min	Regular
41	Masculino	33	Corporació...	Insatisfec...	Regular	Muy adecu...	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Homog...	Pagina ...	Correo...	10 min	Insuficiente
42	Femenino	33	Corporació...	Satisfecho	Inadecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	Correo...	1 hora	Regular
43	Masculino	34	Corporació...	Satisfecho	Inadecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Caros	Pagina ...	Visita ...	30 min	Suficiente
44	Masculino	34	Corporació...	Satisfecho	Adecuada	Regular	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Redes ...	.	1 hora	Muy sufici...
45	Femenino	34	Corporació...	Insatisfec...	Regular	Muy adecu...	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Correo ...	.	1 hora	Regular
46	Masculino	34	Corporació...	Satisfecho	Inadecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Correo ...	Redes...	Mas de 1...	Suficiente
47	Masculino	34	Corporació...	Satisfecho	Adecuada	Regular	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Pagina ...	Redes...	1 hora	Muy sufici...
48	Masculino	34	Corporació...	Insatisfec...	Regular	Muy adecu...	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Correo ...	Redes...	1 hora	Regular

	pregunta1	pregunta2	pregunta3	pregunta4	pregunta5	pregunta6	funcion1	funcion2	funcion3	funcion4	pregunta8	funcion5	funcion6	pregunta10	pregunta11
49	Masculino	34	Corporació...	Regular	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	Redes...	1 hora	Suficiente
50	Femenino	36	Corporació...	Satisfecho	Muy adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Variados	Correo ...	Visita ...	10 min	Muy sufici...
51	Masculino	36	Corporació...	Regular	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	Redes...	1 hora	Suficiente
52	Masculino	37	Corporació...	Regular	Muy adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Homog...	Pagina ...	Redes...	30 min	Muy sufici...
53	Femenino	37	Corporació...	Satisfecho	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	Redes...	30 min	Muy sufici...
54	Masculino	37	Corporació...	Regular	Muy adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Homog...	Pagina ...	Redes...	30 min	Muy sufici...
55	Femenino	37	Corporació...	Satisfecho	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	Redes...	30 min	Muy sufici...
56	Masculino	43	Corporació...	Satisfecho	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Correo ...	Visita ...	30 min	Regular
57	Femenino	43	Corporació...	Muy sati...	Regular	Muy adecu...	atencio...	via telefonica inadec...	via correo ...	via redes ...	Caros	Correo ...	.	30 min	Muy sufici...
58	Femenino	44	Corporació...	Regular	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	Redes...	1 hora	Regular
59	Masculino	44	Corporació...	Muy sati...	Regular	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	No Sab...	Visita a...	.	30 min	Muy sufici...
60	Masculino	44	Corporació...	Muy sati...	Regular	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Caros	Pagina ...	Redes...	10 min	Regular
61	Femenino	44	Corporació...	Satisfecho	Regular	Muy adecu...	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Comodos	Pagina ...	Redes...	30 min	Suficiente
62	Femenino	44	Corporació...	Regular	Adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	Redes...	30 min	Insuficiente
63	Masculino	44	Corporació...	Muy sati...	Inadecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	No Sab...	Redes ...	.	10 min	Muy sufici...
64	Femenino	44	Corporació...	Muy sati...	Regular	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Caros	Pagina ...	Redes...	10 min	Regular
65	Masculino	44	Corporació...	Satisfecho	Regular	Muy adecu...	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Comodos	Redes ...	.	30 min	Suficiente
66	Masculino	45	Corporació...	Satisfecho	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Redes ...	.	1 hora	Muy sufici...
67	Femenino	46	Corporació...	Muy sati...	Regular	Adecuada	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Caros	Correo ...	.	30 min	Muy sufici...
68	Femenino	46	Corporació...	Satisfecho	Muy adecuada	Regular	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Visita a...	.	Mas de 1...	Muy sufici...
69	Femenino	46	Corporació...	Regular	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	Correo...	Mas de 1...	Muy sufici...
70	Femenino	51	Corporació...	Muy sati...	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Pagina ...	Correo...	10 min	Muy sufici...
71	Masculino	52	Corporació...	Muy sati...	Muy adecuada	Regular	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Caros	Redes ...	Visita ...	10 min	Muy sufici...
72	Masculino	52	Corporació...	Satisfecho	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Redes ...	Visita ...	30 min	Muy sufici...

	pregunta1	pregunta2	pregunta3	pregunta4	pregunta5	pregunta6	funcion1	funcion2	funcion3	funcion4	pregunta8	funcion5	funcion6	pregunta10	pregunta11
73	Masculino	52	Corporació...	Muy sati...	Muy adecuada	Regular	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Redes ...	Visita ...	30 min	Muy sufici...
74	Femenino	19	Infosystem	Muy sati...	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Correo ...		30 min	Suficiente
75	Masculino	20	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Variados	Visita a...		Mas de 1...	Suficiente
76	Femenino	20	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Regular	atencio...	via correo electronic...	via redes s...		Comodos	Correo ...		Mas de 1...	Muy sufici...
77	Femenino	20	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Correo ...	Visita ...	10 min	Suficiente
78	Femenino	21	Infosystem	Satisfecho	Adecuada	Adecuada	atencio...				Variados	Correo ...	Redes...	30 min	Regular
79	Masculino	21	Infosystem	Satisfecho	Regular	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...		Hasta 2 d...	Suficiente
80	Femenino	21	Infosystem	Satisfecho	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via correo electronic...	via redes s...		Variados	Pagina ...	Redes...	10 min	Muy sufici...
81	Masculino	21	Infosystem	Regular	Adecuada	Inadecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...		Comodos	Redes ...	Visita ...	Mas de 1...	Regular
82	Femenino	22	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Regular	atencio...	via redes sociales re...			Variados	Redes ...		Mas de 1...	Suficiente
83	Femenino	22	Infosystem	Satisfecho	Adecuada	Regular	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...		Comodos	Pagina ...	Visita ...	10 min	Suficiente
84	Masculino	23	Infosystem	Regular	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	Visita ...	30 min	Suficiente
85	Masculino	24	Infosystem	Satisfecho	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	Redes...	1 hora	Suficiente
86	Femenino	24	Infosystem	Satisfecho	Regular	Adecuada	atencio...	via telefonica muy a...			Caros	Pagina ...	Correo...	1 hora	Regular
87	Masculino	24	Infosystem	Satisfecho	Regular	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Caros	Correo ...	Visita ...	30 min	Regular
88	Femenino	24	Infosystem	Satisfecho	Regular	Regular	atencio...	via telefonica regular	via correo ...		Caros	Pagina ...	Correo...	1 hora	Suficiente
89	Femenino	25	Infosystem	Muy sati...	Regular	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Comodos	Correo ...	Visita ...	30 min	Suficiente
90	Masculino	25	Infosystem	Regular	Regular	Regular	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...		Variados	Correo ...		Mas de 1...	Insuficiente
91	Femenino	25	Infosystem	Satisfecho	Regular	Regular	atencio...	via telefonica regular			Comodos	Correo ...	Visita ...	10 min	Suficiente
92	Masculino	25	Infosystem	Regular	Regular	Adecuada	atencio...	via telefonica regular			Comodos	Pagina ...	Visita ...	10 min	Regular
93	Femenino	26	Infosystem	Satisfecho	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	Redes...	30 min	Suficiente
94	Femenino	26	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Regular	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	Correo...	1 hora	Regular
95	Masculino	27	Infosystem	Regular	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Homog...	Correo ...	Visita ...	1 hora	Suficiente
96	Masculino	27	Infosystem	Regular	Adecuada	Regular	atencio...	via telefonica regular	via correo ...		Comodos	Pagina ...	Redes...	30 min	Suficiente

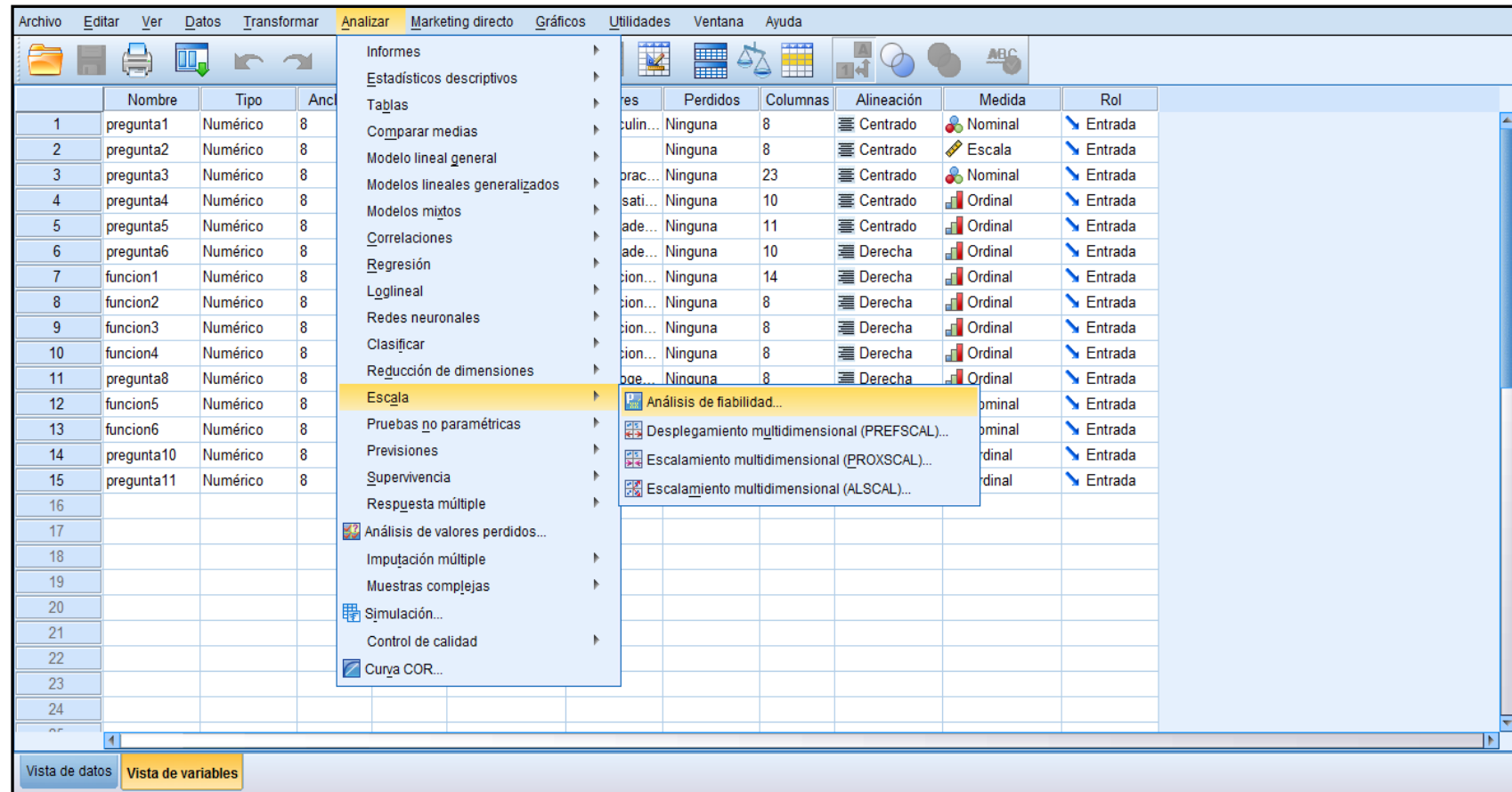
	pregunta1	pregunta2	pregunta3	pregunta4	pregunta5	pregunta6	funcion1	funcion2	funcion3	funcion4	pregunta8	funcion5	funcion6	pregunta10	pregunta11
97	Masculino	27	Infosystem	Satisfecho	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Correo ...	.	30 min	Suficiente
98	Femenino	28	Infosystem	Muy sati...	Regular	Regular	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	.	Caros	Correo ...	Visita ...	Hasta 2 d...	Suficiente
99	Femenino	28	Infosystem	Satisfecho	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	.	Variados	Correo ...	.	10 min	Suficiente
100	Femenino	30	Infosystem	Regular	Regular	Regular	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Homog...	Redes ...	Visita ...	Mas de 1...	Regular
101	Femenino	30	Infosystem	Satisfecho	Adecuada	Adecuada	atencio...	.	.	.	Variados	Correo ...	.	Mas de 1...	Suficiente
102	Masculino	30	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	.	10 min	Suficiente
103	Masculino	30	Infosystem	Satisfecho	Muy adecuada	Muy adecu...	atencio...	via correo electronic...	.	.	Comodos	Visita a...	.	1 hora	Regular
104	Masculino	30	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	.	.	Comodos	Visita a...	.	30 min	Regular
105	Masculino	31	Infosystem	Regular	Adecuada	Inadecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Homog...	Pagina ...	Correo...	Hasta 2 d...	Suficiente
106	Masculino	31	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Regular	via telef...	via correo electronic...	.	.	Comodos	Pagina ...	.	Mas de 1...	Muy sufici...
107	Masculino	31	Infosystem	Regular	Regular	Inadecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	Redes...	Mas de 1...	Regular
108	Masculino	31	Infosystem	Muy sati...	Regular	Inadecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	.	Caros	Pagina ...	Correo...	1 hora	Regular
109	Masculino	32	Infosystem	Satisfecho	Adecuada	Adecuada	atencio...	.	.	.	Variados	Pagina ...	Correo...	30 min	Suficiente
110	Femenino	32	Infosystem	Muy sati...	Regular	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Pagina ...	Correo...	10 min	Suficiente
111	Masculino	32	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	.	Variados	Pagina ...	Redes...	10 min	Muy sufici...
112	Femenino	33	Infosystem	Satisfecho	Muy adecuada	Regular	via telef...	via correo electronic...	.	.	Variados	Redes ...	Visita ...	1 hora	Muy sufici...
113	Masculino	34	Infosystem	Muy sati...	Muy adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	.	Homog...	Correo ...	.	10 min	Suficiente
114	Masculino	34	Infosystem	Satisfecho	Adecuada	Regular	atencio...	.	.	.	Variados	Pagina ...	Correo...	10 min	Suficiente
115	Masculino	35	Infosystem	Satisfecho	Adecuada	Regular	atencio...	via telefonica regular	.	.	Variados	Visita a...	.	Mas de 1...	Suficiente
116	Masculino	35	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Correo ...	Visita ...	30 min	Suficiente
117	Masculino	36	Infosystem	Satisfecho	Muy adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	Redes...	1 hora	Suficiente
118	Masculino	36	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Inadecuada	atencio...	via telefonica adecu...	.	.	Comodos	Pagina ...	Correo...	Mas de 1...	Muy sufici...
119	Femenino	36	Infosystem	Muy sati...	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica muy a...	.	.	Homog...	Correo ...	.	30 min	Muy sufici...
120	Masculino	38	Infosystem	Muy insa...	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	.	Variados	Correo ...	Visita ...	30 min	Suficiente

	pregunta1	pregunta2	pregunta3	pregunta4	pregunta5	pregunta6	funcion1	funcion2	funcion3	funcion4	pregunta8	funcion5	funcion6	pregunta10	pregunta11
121	Masculino	39	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	.	.	Variados	Pagina ...	Correo...	1 hora	Suficiente
122	Femenino	39	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Regular	atencio...	.	.	.	Homog...	Correo ...	Redes...	10 min	Suficiente
123	Femenino	40	Infosystem	Muy sati...	Regular	Adecuada	atencio...	via telefonica muy a...	.	.	Comodos	Redes ...	Visita ...	30 min	Suficiente
124	Masculino	40	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Regular	atencio...	.	.	.	Comodos	Pagina ...	Correo...	30 min	Suficiente
125	Masculino	40	Infosystem	Satisfecho	Muy adecuada	Regular	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	.	Homog...	Correo ...	Visita ...	10 min	Suficiente
126	Masculino	42	Infosystem	Regular	Adecuada	Regular	atencio...	via telefonica muy a...	.	.	Variados	Visita a...	.	1 hora	Suficiente
127	Masculino	42	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Comodos	Pagina ...	Redes...	10 min	Suficiente
128	Masculino	43	Infosystem	Muy sati...	Regular	Adecuada	atencio...	.	.	.	Variados	Visita a...	.	1 hora	Suficiente
129	Masculino	43	Infosystem	Satisfecho	Adecuada	Regular	atencio...	via telefonica adecu...	.	.	Variados	Correo ...	Visita ...	30 min	Suficiente
130	Femenino	44	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Inadecuada	atencio...	.	.	.	Variados	Correo ...	.	Mas de 1...	Muy sufici...
131	Masculino	44	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Comodos	Pagina ...	Correo...	30 min	Regular
132	Masculino	44	Infosystem	Regular	Regular	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Caros	Visita a...	.	Mas de 1...	Insuficiente
133	Masculino	50	Infosystem	Satisfecho	Adecuada	Adecuada	atencio...	.	.	.	Comodos	Visita a...	.	10 min	Suficiente
134	Masculino	50	Infosystem	Satisfecho	Adecuada	Regular	atencio...	via telefonica regular	via correo ...	via redes ...	Homog...	Redes ...	.	1 hora	Suficiente
135	Masculino	50	Infosystem	Satisfecho	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Visita a...	.	1 hora	Suficiente
136	Masculino	50	Infosystem	Satisfecho	Muy adecuada	Regular	atencio...	via telefonica regular	.	.	Caros	Visita a...	.	1 hora	Regular
137	Femenino	51	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Regular	atencio...	.	.	.	Caros	Correo ...	.	10 min	Muy sufici...
138	Masculino	51	Infosystem	Muy sati...	Regular	Regular	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Pagina ...	.	30 min	Suficiente
139	Masculino	51	Infosystem	Regular	Regular	Regular	atencio...	via telefonica adecu...	.	.	Caros	Visita a...	.	10 min	Suficiente
140	Femenino	52	Infosystem	Satisfecho	Muy adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	.	Comodos	Correo ...	.	10 min	Muy sufici...
141	Masculino	54	Infosystem	Satisfecho	Adecuada	Adecuada	atencio...	via telefonica adecu...	.	.	Variados	Visita a...	.	30 min	Suficiente
142	Masculino	58	Infosystem	Satisfecho	Adecuada	Regular	atencio...	.	.	.	Variados	Visita a...	.	Mas de 1...	Regular
143	Masculino	59	Infosystem	Satisfecho	Muy adecuada	Inadecuada	atencio...	.	.	.	Variados	Correo ...	.	Hasta 2 d...	Suficiente
144	Masculino	59	Infosystem	Muy sati...	Adecuada	Regular	atencio...	.	.	.	Variados	Visita a...	.	10 min	Suficiente
145	Masculino	60	Infosystem	Satisfecho	Adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica adecu...	via correo ...	via redes ...	Variados	Correo ...	.	Mas de 1...	Suficiente
146	Masculino	61	Infosystem	Regular	Muy adecuada	Muy adecu...	atencio...	via telefonica muy a...	via correo ...	via redes ...	Homog...	Visita a...	.	Hasta 2 d...	Suficiente

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Octubre 2015

Gráfico 21
MENÙ PARA EL ANÁLISIS DE FIABILIDAD



Fuente: IBM SPSS Statistics Base v22.0

Fecha: Noviembre 2015

Gráfico 22

SELECCIÓN DE VARIABLES Y DEL MODELO ALFA DE CRONBACH

Análisis de fiabilidad

Modelo: Alfa

Etiqueta de escala:

Elementos:

- P1
- P2
- P3
- P4_1
- P4_2
- P4_3
- P4_4
- P5
- P6_1

Estadísticos...

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ID	Numérico	8								Entrada
2	SEXO	Numérico	8								Entrada
3	EDAD	Numérico	8								Entrada
4	EMPRESA	Numérico	8								Entrada
5	P1	Numérico	8								Entrada
6	P2	Numérico	8								Entrada
7	P3	Numérico	8								Entrada
8	P4_1	Numérico	8								Entrada
9	P4_2	Numérico	8								Entrada
10	P4_3	Numérico	8								Entrada
11	P4_4	Numérico	8								Entrada
12	P5	Numérico	8								Entrada
13	P6_1	Numérico	8								Entrada
14	P6_2	Numérico	8								Entrada
15	P7	Numérico	8								Entrada
16	P8	Numérico	8	0		{1, Muy sufi...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	Promedio	Numérico	8	0		{1, Muy ade...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

Fuente: IBM SPSS Statistics Base v22.0

Fecha: Noviembre 2015

Gráfico 23

CÀLCULO DEL ALFA DE CRONBACH

GET
FILE='C:\Users\JAVIER\AppData\Local\Temp\Temp1_Ficha y base digitada en SPSS.zip\Base CLIENTES.sav'.
DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4_1 P4_2 P4_3 P4_4 P5 P6_1 P6_2 P7 P8 Promedio
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\JAVIER\AppData\Local\Temp\Temp1_Ficha y base digitada en SPSS.zip\Base CLIENTES.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos		Estadísticos	
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticos	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	12

Fuente: IBM SPSS Statistics Base v22.0

Fecha: Noviembre 2015

Cuadro N° 03

ANEXO 5**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores
PROCESOS LOGÍSTICOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE COMPUTADORAS Y SOPORTE TÉCNICO: 'BURMES' SAC e 'INFOSYSTEM' SAC, DEL DISTRITO DE CHICLAYO – 2015.	Problema general ¿De qué manera los procesos logísticos permiten mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo - 2015?	Objetivo general Identificar los procesos logísticos de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, para mejorar la rentabilidad económica y financiera del Distrito de Chiclayo – 2015.	Hipótesis general Los procesos logísticos permitirán mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo – 2015.	Variable independiente Procesos logísticos	• Plazo de aprovisionamiento. • Costo de venta • Tiempo de espera • Nivel de atención • Tipo de comunicación con proveedores
	Problemas específicos a) ¿Cuáles son las estrategias para optimizar los procesos logísticos, que permiten mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo - 2015?	Objetivos específicos a) Determinar las estrategias para optimizar los procesos logísticos, que permiten mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo – 2015.	Hipótesis específicas a) Las estrategias para optimizar los procesos logísticos permitirán mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo – 2015.	Variable dependiente Rentabilidad económica y financiera	• ROA • ROE • Margen neto • Margen bruto • Rotación de activos

	b) ¿Cuáles son los indicadores financieros que determinan la rentabilidad económica de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo - 2015? c) ¿Existe un análisis de procesos logísticos para mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo - 2015?	b) Determinar los indicadores financieros que permitan determinar la rentabilidad económica de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo - 2015. c) Conocer la existencia de análisis de los procesos logísticos para mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo - 2015.	b) Los indicadores financieros permiten determinar la rentabilidad económica de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo - 2015. c) El análisis detallado de los procesos logísticos nos permitirán mejorar la rentabilidad económica y financiera de las empresas comercializadoras de computadoras y soporte técnico: 'Burmes' SAC e 'Infosystem' SAC, del Distrito de Chiclayo - 2015.		
--	---	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Diciembre 2015

Tabla N° 56

ANEXO 6**TABLA DE LA UNIDAD IMPOSITIVA TRIBUTARIA (UIT)**

Año	Monto de la UIT
2014	S/. 3,800
2015	S/. 3,850
2016	S/. 3,950

Fuente: DS 013 - 2013 – Produce

<http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=834&tip=541>

Fecha: Febrero 2016

Año 2014**Micro empresa (ME)**

Ventas anuales es de 150 UIT

$$UIT = S/.3,800$$

$$ME = S/.3,800 \times 150 = 570,000 \frac{\text{soles}}{\text{año}}$$

$$ME = \frac{S/.570,000}{12} = 47,500 \frac{\text{soles}}{\text{año}}$$

Pequeña empresa (PE)

Ventas anuales es de 1,700 UIT

$$PE = S/.3,800 \times 1,700 = S/.6'460,000 \frac{\text{soles}}{\text{año}}$$

$$PE = \frac{S/.6'460,000}{12} = S/.538,333 \frac{\text{soles}}{\text{mes}}$$

Mediana empresa (MDE)

Ventas anuales es de 2,300 UIT

$$MDE = S/.3,800 \times 2,300 = S/.8'740,000 \frac{\text{soles}}{\text{año}}$$

$$MDE = \frac{S/.8'740,000}{12} = S/.728,333 \frac{\text{soles}}{\text{mes}}$$

Año 2015Micro empresa (ME)

Ventas anuales es de 150 UIT

UIT = S/. 3,850

$$ME = S/.3,850 \times 150 = S/.577,500 \frac{\text{soles}}{\text{año}}$$

$$ME = \frac{S/.577,500}{12} = S/.48,125 \frac{\text{soles}}{\text{mes}}$$

Pequeña empresa (PE)

Ventas anuales es de 1, 700 UIT

$$PE = S/.3,850 \times 1,700 = S/.6'545,000 \frac{\text{soles}}{\text{año}}$$

$$PE = \frac{S/.6'545,000}{12} = S/.545,417 \frac{\text{soles}}{\text{mes}}$$

Mediana empresa (MDE)

Ventas anuales es de 2,300 UIT

$$MDE = S/.3,850 \times 2,300 = S/.8'855,000 \frac{\text{soles}}{\text{año}}$$

$$MDE = \frac{S/.8'855,000}{12} = S/.737,917 \frac{\text{soles}}{\text{mes}}$$

Año 2016Micro empresa (ME)

Ventas anuales es de 150 UIT

UIT= S/.3, 950

$$ME = S/.3,950 \times 150 = S/.592,500 \frac{\text{soles}}{\text{año}}$$

$$ME = \frac{S/.592,500}{12} = 49,375 \frac{\text{soles}}{\text{mes}}$$

Pequeña empresa

Ventas anuales es de 1,700 UIT

$$ME = S/.3,950 \times 1,700 = 6'715,000 \frac{\text{soles}}{\text{año}}$$

$$ME = \frac{S/.6'715,000}{12} = 559,583 \frac{\text{soles}}{\text{mes}}$$

Mediana empresa

Ventas anuales es de 2,300 UIT

$$MDE = S/.3,950 \times 2,300 = 9'085,000 \frac{\text{soles}}{\text{año}}$$

$$MDE = \frac{S/.9'085,000}{12} = S/.757,083 \frac{\text{soles}}{\text{mes}}$$

Ventas de la empresa Burmes en el año 2014

- a) Ventas al contado S/.450,500
- b) Ventas al crédito S/.120,500
- c) Otros ingresos por ventas S/. 33,000
- d) Total de ventas **S/.604,000**
- e) Según los cálculos de la página 229 la empresa está en la categoría de pequeña empresa:

$$604,000 \frac{\text{soles}}{\text{año}} > 570,000 \frac{\text{soles}}{\text{año}}$$

$$604,000 \frac{\text{soles}}{\text{año}} < 6'460,000 \frac{\text{soles}}{\text{año}}$$

Ventas de la empresa Burmes en el año 2015

- a) Ventas al contado S/.540,600
- b) Ventas al crédito S/.110,625
- c) Otros ingresos por ventas S/. 34,650
- d) Total de ventas **S/.685,875**
- e) Según los cálculos de la página 230 la empresa está en la categoría de pequeña empresa:

$$685,875 \frac{\text{soles}}{\text{año}} > 577,500 \frac{\text{soles}}{\text{año}}$$

$$685,875 \frac{\text{soles}}{\text{año}} < 6'545,000 \frac{\text{soles}}{\text{año}}$$

Ventas de la empresa Infosystem en el año 2014

- a) Ventas al contado S/.289,078
- b) Ventas al crédito S/.123,500
- c) Otros ingresos por ventas S/. 23,622
- d) Total de ventas **S/.436,200**
- e) Según los cálculos de la página 229 la empresa está en la categoría de micro empresa:

$$436,200 \frac{\text{soles}}{\text{año}} < 570,000 \frac{\text{soles}}{\text{año}}$$

Ventas de la empresa Infosystem en el año 2015

- a) Ventas al contado S/.362,113
- b) Ventas al crédito S/.144,495
- c) Otros ingresos por ventas S/. 26,622
- d) Total de ventas **S/.533,230**
- e) Según los cálculos de la página 230 la empresa está en la categoría de micro empresa:

$$533,230 \frac{\text{soles}}{\text{año}} < 577,500 \frac{\text{soles}}{\text{año}}$$

ANEXO 7**COSTOS INDIRECTOS MENSUALES DE LA DEPRECIACIÓN DE EQUIPOS EN
LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACTUALES**

Tabla N° 57

PROCESO: ANÁLISIS DE COMPRA

Proceso de análisis de compra				
Equipos de cómputo	Costo	Vida útil	Depreciación anual	Depreciación mensual
Computadora A	3500	5	700	58.33
Computadora B	3000	5	600	50.00
Impresora	500	5	100	8.33
Aire acondicionado	1500	10	150	12.50
TOTALES			1,550	129

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 58

PROCESO: COTIZACIONES DE COMPRA

Proceso de cotizaciones de compra				
Equipos de cómputo	Costo	Vida útil	Depreciación anual	Depreciación mensual
Computadora A	3500	5	700	58.33
Computadora B	3000	5	600	50.00
Impresora	500	5	100	8.33
Aire acondicionado A	1500	10	150	12.50
Aire acondicionado B	1500	10	150	12.50
TOTALES			1,700	142

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 59

PROCESO: ÓRDENES DE COMPRA

Proceso de órdenes de compra				
Equipos de cómputo	Costo	Vida útil	Depreciación anual	Depreciación mensual
Computadora	3500	5	700	58.33
Impresora	500	5	100	8.33
TOTALES			800	67

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 60

PROCESO: EJECUCIÓN DE COMPRA

Proceso de ejecución de compra				
Equipos de cómputo	Costo	Vida útil	Depreciación anual	Depreciación mensual
Computadora	3500	5	700	58.33
Impresora	500	5	100	8.33
TOTALES			800	67

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 61

PROCESO: INGRESOS DE PRODUCTOS AL ALMACÉN

Proceso de ingresos de productos al almacén				
Equipos de cómputo	Costo	Vida útil	Depreciación anual	Depreciación mensual
Computadora	3500	5	700	58.33
Aire acondicionado	1500	10	150	12.50
Impresora	500	5	100	8.33
TOTALES			950	79

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 62

PROCESO: PAGO A LOS PROVEEDORES

Proceso de pago a los proveedores				
Equipos de cómputo	Costo	Vida útil	Depreciación anual	Depreciación mensual
Computadora	3500	5	700	58.33
Impresora	500	5	100	8.33
TOTALES			800	67

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

ANEXO 8

COSTOS INDIRECTOS MENSUALES DE LA DEPRECIACIÓN DE EQUIPOS EN
LOS PROCESOS LOGÍSTICOS MEJORADOS

Tabla N° 63

PROCESO: ANÁLISIS DE COMPRA

Proceso de análisis de compra				
Equipos de cómputo	Costo	Vida útil	Depreciación anual	Depreciación mensual
Computadora	3500	5	700	58.33
Impresora	500	5	100	8.33
Aire acondicionado	1500	10	150	12.50
TOTALES			950	79

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 64

PROCESO: COTIZACIONES DE COMPRA

Proceso de cotizaciones de compra				
Equipos de cómputo	Costo	Vida útil	Depreciación anual	Depreciación mensual
Computadora	3500	5	700	58.33
Impresora	500	5	100	8.33
Aire acondicionado	1500	10	150	12.50
TOTALES			950	79

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 65

PROCESO: ÓRDENES DE COMPRA

Proceso de órdenes de compra				
Equipos de cómputo	Costo	Vida útil	Depreciación anual	Depreciación mensual
Computadora	3500	5	700	58.33
Impresora	500	5	100	8.33
TOTALES			800	67

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 66

PROCESO: EJECUCIÓN DE COMPRA

Proceso de ejecución de compra				
Equipos de cómputo	Costo	Vida útil	Depreciación anual	Depreciación mensual
Computadora	3500	5	700	58.33
Impresora	500	20	100	8.33
TOTALES			800	67

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 67

PROCESO: INGRESO DE PRODUCTOS AL ALMACÈN

Proceso de ejecución de compra				
Equipos de cómputo	Costo	Vida útil	Depreciación anual	Depreciación mensual
Computadora	3500	5	700	58.33
Aire acondicionado	1500	10	150	12.50
Impresora	500	5	100	8.33
TOTALES			950	79

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 68

PROCESO: PAGO A LOS PROVEEDORES

Proceso de pago a los proveedores				
Equipos de cómputo	Costo	Vida útil	Depreciación anual	Depreciación mensual
Computadora	3500	5	700	58.33
Impresora	500	5	100	8.33
TOTALES			800	67

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 69

ANEXO 9**TABLA CON EL SUELDO DEL ADMINISTRADOR EN EL ESTUDIO DE LOS
PROCESOS LOGÍSTICOS ACTUALES**

Sueldo del administrador		S/. 3,000
Distribución entre los procesos		
Análisis de compra	25%	S/. 750
Cotizaciones de compra	25%	S/. 750
Órdenes de compra	25%	S/. 750
Pago a los proveedores	25%	S/. 750

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 70

**TABLA CON EL SUELDO DE LA SECRETARIA EN EL ESTUDIO DE LOS
PROCESOS LOGÍSTICOS ACTUALES**

Sueldo de la secretaria		S/. 1,000
Distribución entre los procesos		
Análisis de compra	33%	S/. 330
Cotizaciones de compra	33%	S/. 330
Ejecución de compra	34%	S/. 340

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 71

**TABLA CON EL SUELDO DEL JEFE DE ALMACÉN EN EL ESTUDIO DE LOS
PROCESOS LOGÍSTICOS ACTUALES**

Sueldo del jefe de almacén		S/. 1,500
Distribución entre los procesos		
Cotizaciones de compra	25%	S/. 375
Órdenes de compra	25%	S/. 375
Ingresos de productos al almacén	25%	S/. 375
Ejecución de compra	25%	S/. 375

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 72

**TABLA CON EL SUELDO DEL ASISTENTE DE ALMACÉN EN EL ESTUDIO DE
LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACTUALES**

Sueldo del asistente de almacén		S/. 1,250
Distribución entre los procesos		
Cotizaciones de compra	25%	S/. 313
Órdenes de compra	25%	S/. 313
Ingresos de productos al almacén	25%	S/. 313
Ejecución de compra	25%	S/. 313

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 73

**TABLA CON EL SUELDO DEL AUXILIAR DE ALMACÉN EN EL ESTUDIO DE
LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACTUALES**

Sueldo del auxiliar de almacén		S/. 850
Distribución entre los procesos		
Cotizaciones de compra	25%	S/. 213
Órdenes de compra	25%	S/. 213
Ingresos de productos al almacén	25%	S/. 213
Ejecución de compra	25%	S/. 213

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 74

**TABLA CON EL SUELDO DEL ASISTENTE DE ADMINISTRACIÓN EN EL
ESTUDIO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS ACTUALES**

Sueldo del asistente de administración		S/. 850
Distribución entre los procesos		
Análisis de compra	33%	S/. 281
Cotizaciones de compra	33%	S/. 281
Ejecución de compra	34%	S/. 289

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 75

ANEXO 10**TABLA CON EL SUELDO DEL ADMINISTRADOR EN EL ESTUDIO DE LOS
PROCESOS LOGÍSTICOS MEJORADOS**

Sueldo del administrador		S/. 3,000
Distribución entre los procesos		
Análisis de compra	25%	S/. 750
Cotizaciones de compra	25%	S/. 750
Órdenes de compra	25%	S/. 750
Pago a los proveedores	25%	S/. 750

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 76

**TABLA CON EL SUELDO DE LA SECRETARIA EN EL ESTUDIO DE LOS
PROCESOS LOGÍSTICOS MEJORADOS**

Sueldo de la secretaria		S/. 1,000
Distribución entre los procesos		
Análisis de compra	33%	S/. 330
Cotizaciones de compra	33%	S/. 330
Ejecución de compra	34%	S/. 340

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 77

**TABLA CON EL SUELDO DEL JEFE DE ALMACÉN EN EL ESTUDIO DE LOS
PROCESOS LOGÍSTICOS MEJORADOS**

Sueldo del jefe de almacén		S/. 1,500
Distribución entre los procesos		
Cotizaciones de compra	25%	S/. 375
Órdenes de compra	25%	S/. 375
Ingresos de productos al almacén	25%	S/. 375
Ejecución de compra	25%	S/. 375

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016

Tabla N° 78

**TABLA CON EL SUELDO DEL ASISTENTE DE ALMACÉN EN EL ESTUDIO DE
LOS PROCESOS LOGÍSTICOS MEJORADOS**

Sueldo del asistente de almacén		S/. 1,250
Distribución entre los procesos		
Cotizaciones de compra	25%	S/. 313
Órdenes de compra	25%	S/. 313
Ingresos de productos al almacén	25%	S/. 313
Ejecución de compra	25%	S/. 313

Fuente: Elaboración propia

Fecha: Enero 2016