



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**Laureate International Universities**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**PROPUESTA DE MEJORA DE UN SISTEMA LOGÍSTICO  
DE LA EMPRESA MOTOS CAJAMARCA PARA  
INCREMENTAR LA EFICIENCIA LOGISTISCA.**

**TESIS**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR:**

**Bach. ANITA ROSA MENDO ESCALANTE**  
**Bach. PAUL ALEXANDER BURGOS ABANTO**

**ASESOR:**

**Ing. LUCIA MARIBEL BAUTISTA ZÚÑIGA**

**CAJAMARCA – PERÚ**

**2012**

COPYRIGHT ©2012 by  
Anita Rosa Mendo Escalante  
Paul Alexander Burgos Abanto  
Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**Laureate International Universities**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

ACEPTADA:

**PROPUESTA DE MEJORA DE UN SISTEMA LOGÍSTICO DE LA EMPRESA  
MOTOS CAJAMARCA PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA LOGISTISCA.**

AUTORES:

Bach. ANITA ROSA MENDO ESCALANTE  
Bach. PAUL ALEXANDER BURGOS ABANTO

ASESOR:

Ing. LUCIA MARIBEL BAUTISTA ZÚÑIGA

**Aprobado por:**

-----  
Ing. Katty Vanessa Vigo Alva  
Presidente del jurado

-----  
Eco. Jeaneth Patricia Sánchez Arroyo  
Secretario del jurado

-----  
Ing. Mylena Karen Vílchez Torres  
Vocal del jurado

-----  
Ing. Lucia Maribel Bautista Zúñiga  
Asesor

**Cajamarca, 12 de Octubre de 2012**

## **DEDICATORIA**

*A nuestro Padre Celestial por darnos la vida y la oportunidad de realizar nuestras metas.*

*A nuestros padres:*

*Por apoyarnos incondicionalmente en nuestras decisiones.*

## EPÍGRAFE

“No se puede llegar a la perfección sin haber cometido por lo menos un error”

(Anónimo)

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros Profesores y Asesores, por brindarnos todos los conocimientos adquiridos, además de apoyarnos en el desarrollo de la presente tesis.

## **LISTA DE ABREVIACIONES**

MEDAL: Metodología de Análisis logística

OC: Orden de compra

EPP: Equipo de protección personal

ERP: Planeación de recursos empresariales

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad y cumpliendo lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Privada del Norte, para Optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, pongo a vuestra consideración la presente Proyecto intitulado:

**“PROPUESTA DE MEJORA DE UN SISTEMA LOGÍSTICO DE LA EMPRESA MOTOS CAJAMARCA PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA LOGISTISCA”**

El presente proyecto ha sido desarrollado durante los meses de Agosto a Octubre del año 2012, y espero que el contenido de este estudio sirva de referencia para otras Proyectos o Investigaciones.

---

Bach. Anita Rosa Mendo Escalante  
Bach. Paul Alexander Burgos Abanto



## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general el Desarrollo de una propuesta de mejora de un sistema logístico de la empresa motos Cajamarca para incrementar la eficiencia logística.

La propuesta de mejora se basa en plantear distintos planes para las distintas áreas pertenecientes al área de logística, otorgarle una prioridad a cada una de ellas para determinar cual es la que se puede desarrollar en esta investigación.

Para el área de compras se planteo como mejora plantear un nuevo flujo logístico, además de realizar una evaluación y clasificación de proveedores.

Para el área de ventas se planteo dos acciones, la primera es establecer las políticas de ventas; la segunda realizar una capacitación técnica de servicio.

Para mejorar la parte de inventarios se planteo la técnica ABC, con la finalidad de tener un mejor control de los stocks.

Para el área de almacén se plantea la aplicación de las 5'S como parte de una reorganización de esta área.

Como mejora principal se planteara la compra e instalación del software Navasoft el cual ayudara a tener un mejor control para todas las áreas de logística y además de las otras áreas de la empresa.

Si se realizan todas las mejoras se podría obtener un ahorro anual de 396,545.98 soles. Es por ello que consideramos que esta investigación será de vital importancia para la empresa, además para futuras investigaciones que se puedan realizar.

## ABSTRACT

This study aimed General Development of a proposal to improve logistics system Motorcycle Company to increase efficiency Cajamarca logistics.

The proposed improvement is based on various plans to raise the various areas within the logistics area, give a priority to each of them to determine which is which can be developed in this research.

For the shopping area was proposed as improved logistics flow pose a new addition to an evaluation and classification of suppliers.

For the sales area is raised two actions, the first is to establish sales policies, the second performing a service technical training.

To improve the inventory was raised ABC technique, in order to have better control of stocks.

For the storage area is involved in applying the 5's as part of a reorganization of this area.

As main improvement raised the purchase and installation of software Navasoft which help to better control all areas of logistics and in addition to other areas of the company.

If you make any improvements could be achieved annual savings of 396,545.98 soles. That is why we believe that this research will be of vital importance to the company, in addition to further research that can be done.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iv
EPÍGRAFE.....	v
AGRADECIMIENTO .....	<a href="#">vi</a>
LISTA DE ABREVIACIONES.....	vii
PRESENTACIÓN .....	<a href="#">viii</a> <a href="#">iii</a>
RESUMEN .....	<a href="#">ix</a>
ABSTRACT .....	x
ÍNDICE GENERAL .....	xi
INDICE DE FIGURAS .....	<a href="#">xv</a> <a href="#">iii</a>
INDICE DE TABLAS .....	<a href="#">xv</a> <a href="#">v</a>
INTRODUCCIÓN .....	xviii
CAPITULO 1 .....	1
GENERALIDADES DE LA INVESTIGACION.....	1
1.1 Descripción del Problema de Investigación.....	2
1.2 Formulación del Problema.....	4
1.3 Delimitación de la Investigación.....	4
1.4 Objetivos.....	4
1.4.1 Objetivo General.....	4
1.4.2 Objetivos Específicos.....	5
1.5 Justificación.....	5
1.6 Tipo de Investigación.....	6
1.6.1 Por la Orientación.....	6
1.6.2 Por el diseño.....	6
1.7 Hipótesis.....	6
1.8 Variables.....	6
1.8.1 Sistema de Variables.....	6
1.8.2 Operacionalización de Variables.....	6
CAPITULO 2.....	9
MARCO REFERENCIAL.....	9
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	10
2.2 Base Teórica.....	13
2.2.1 Metodología Medal.....	13

2.2.1.1 Diagnóstico del Área Logística.....	14
2.2.2 Sistema Logístico.....	14
2.2.2.1 Gestión de Compras.....	15
2.2.2.1.1 Objetivos de la Gestión de Compras.....	16
2.2.2.1.2 Responsabilidades Básicas de la Gestión de Compras....	16
2.2.2.1.3 Actividades de la Función de Compras.....	16
2.2.2.2 Gestión de Producción.....	17
2.2.2.3 Gestión de Distribución.....	17
2.2.2.4 Gestión de Almacén.....	18
2.2.2.4.1 El Almacén como Centro de Producción.....	19
2.2.2.4.2 Objetivo y Principios de Organización de un Almacén....	20
2.2.3 Productividad.....	21
2.2.3.1 Como se obtiene la Productividad.....	21
2.2.4 Indicadores Logísticos.....	22
2.2.5 Desempeño.....	23
2.2.5.1 Estructura del Ciclo de Desempeño.....	23
2.2.5.2 Desempeño Operativo.....	23
2.3 Definición de Términos.....	24
CAPITULO 3.....	26
MATERIALES Y METODOS.....	26
3.1 Diseño de Contrastación.....	27
3.1.1 Población.....	27
3.1.2 Muestra.....	27
3.1.3 Unidad de Análisis.....	27
3.2 Métodos.....	27
3.2.1 Diseño General.....	28
CAPITULO 4.....	29
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	30
4.1 Descripción de la Organización de la Empresa.....	30
4.2 Organigrama.....	30
4.3 Marco Estratégico.....	31
4.3.1 Misión.....	31
4.3.2 Visión.....	31

4.3.3	Análisis Situacional (FODA).....	31
4.3.4	Factores Críticos del Éxito.....	32
4.3.5	Valores Corporativos.....	33
4.4	Mapa de Procesos.....	34
CAPITULO 5.....		35
DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA LOGÍSTICO (MEDAL).....		35
5.1	Descripción del Sistema Logístico Actual.....	36
5.1.1	Gestión de Almacén.....	36
5.1.2	Gestión de Ventas.....	36
5.1.3	Gestión de Compras.....	36
5.1.4	Gestión de Operaciones.....	36
5.2	Flujograma Actual del Sistema Logístico.....	36
5.3	Análisis del Sistema Logístico mediante la Metodología Medal.....	38
5.3.1	Aspecto 1.....	38
5.3.2	Aspecto 2.....	39
5.3.3	Aspecto 3.....	40
5.3.4	Aspecto 4.....	40
5.3.5	Aspecto 5.....	42
5.3.6	Aspecto 6.....	43
5.3.7	Aspecto 7.....	43
5.3.8	Aspecto 8.....	44
5.3.9	Aspecto 9.....	44
5.5	Indicadores Actuales del Sistema Logístico.....	46
5.6	Resultados de la Encuesta.....	47
5.6.1	Área de Almacén.....	47
5.6.2	Área de Oficina.....	52
5.6.3	Área de Ventas.....	56
5.6.4	Área de Taller.....	58
CAPITULO 6.....		62
PROPUESTA DE MEJORA.....		63
6.1	Elaboración de Planes de Mejora.....	63
6.2	Desarrollo de las Propuestas de Mejora.....	64
6.2.1	Gestión de Compras.....	65

6.2.2 Gestión de Ventas.....	66
6.2.3 Gestión de Inventarios.....	68
6.2.3.1. Análisis ABC.....	68
6.2.4 Gestión de Almacén.....	71
6.2.4.1 Propuesta de las 5S.....	71
6.2.5 Gestión del Servicio Postventa.....	75
6.3.6 Gestión del Sistema Logístico.....	77
6.3.6.1 Aplicación del Software Navasoft.....	82
6.3 Indicadores del Sistema Logístico Propuesto.....	87
CAPITULO 7 .....	88
ANÁLISIS ECONOMICO FINANCIERO.....	88
7.1 Inversión en la Propuesta de Mejora del Sistema Logístico.....	89
7.2 Flujo de Caja.....	89
7.3 Análisis de la Situación Actual.....	90
CAPITULO 8.....	91
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	91
8.1 Conclusiones.....	92
8.2 Recomendaciones.....	93
BIBLIOGRAFÍA.....	94
ANEXOS.....	95
ANEXO 1: Indicadores.....	95
ANEXO 2: Encuesta en el área de Almacén.....	96
ANEXO 3: Encuestas del área de Logística.....	99
ANEXO 4: Encuesta en el Área de Ventas.....	103
ANEXO 5: Encuesta en el Área de Taller.....	105

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Área de Almacén.....	3
Figura2: Área de Taller.....	4
Figura 3: Esquema del Sistema Logístico.....	15
Figura 4: Ciclo de Desempeño.....	23
Figura 5: Antes y Después de la Propuesta de Mejora.....	27
Figura 6: Organigrama.....	30
Figura 7: Mapa de Procesos.....	34
Figura 8: Flujograma.....	37
Figura 9: Propuestas de mejora.....	63
Figura 10: Flujograma de mejora.....	64
Figura 11: Diagrama 1 de clasificación ABC.....	68
Figura 12: Diagrama 2 de Clasificación ABC.....	68
Figura 13: Disposición de productos según clasificación ABC.....	70
Figura 14 : Plan de trabajo para el área logística.....	73
Figura 15: Plan de trabajo para el área de taller.....	74
Figura 16: Planilla para llamado de 72 hrs.....	75
Figura 17: Indicadores del sistema logístico propuesto.....	86

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable Independiente.....	7
Tabla 2: Variable Dependiente.....	8
Tabla 3: Procedimiento a seguir para realizar el estudio.....	28
Tabla 4: Diagnostico de la organización del Área Logística... ..	38
Tabla 5: Diagnóstico de Inventarios.....	49
Tabla 6: Diagnóstico del Control de Inventarios... ..	40
Tabla 7: Diagnóstico de las actividades previas a la compra.....	40
Tabla 8: Diagnóstico dela compra en sí y actividades posteriores a ella....	42
Tabla 9: Diagnóstico de recepción y registro de materiales.....	43
Tabla 10: Diagnóstico de movimiento de inventarios.....	43
Tabla 11: Diagnóstico de operaciones de almacén.....	44
Tabla12: Diagnóstico de conservación y protección de almacén.....	44
Tabla 13: Indicadores dela Investigación.....	46
Tabla 14: Priorización.....	61
Tabla 15: Cantidad de Productos por cada clasificación ABC.....	69
Tabla 16: Costo de inversión en el sistema logístico.....	88
Tabla 17: Flujo de caja proyectado.....	89
Tabla 18: Costos si la propuesta no se realiza.....	89
Tabla 19: Flujo de caja neto proyectado... ..	90





## INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo anterior, la presente investigación sobre el propuesta de mejora de un sistema logístico de la empresa motos Cajamarca para incrementar la eficiencia logística, describe en los siguientes capítulos, el Sistema Logístico.

En el Capítulo I, se muestran los aspectos generales sobre el problema de la investigación.

En el Capítulo II, se describen los planteamientos teóricos relacionados con la presente investigación.

En el Capítulo III, se describen los materiales y métodos relacionados con la siguiente investigación.

En el Capítulo IV, se realiza una descripción general de la empresa.

En el Capítulo V, se realiza el diagnostico del sistema logístico, utilizando la metodología Medal.

En el Capítulo VI, se plantea la propuesta de mejora que se realizará en la empresa.

En el Capítulo VII, se calcula los indicadores que validarán la implementación de la propuesta de mejora que se desarrolla en esta investigación.

Finalmente se plantean las conclusiones y recomendaciones como resultado del presente estudio.

Además la presente investigación permitirá a los lectores conocer sobre el manejo e implementación del software Navasoft y la descripción de las 5S.

**CAPITULO 1**

**GENERALIDADES DE LA**

**INVESTIGACION**

## **1.1 Descripción del problema de investigación**

El auge de la gran minería en Cajamarca, ha generado la dinamización económica de la región, lo cual ha conllevado a una mayor actividad empresarial, tanto de empresas foráneas como locales. Consecuencia de ello, el parque automotor se ha visto significativamente incrementado, por la mayor demanda del servicio vehicular, en sus diferentes modalidades. A nivel empresarial, para transporte de personal, traslado a la zona de trabajo, traslado de equipos, etc.

La empresa “MOTOS CAJAMARCA” es una empresa con una trayectoria de 6 años posicionada en el mercado Cajamarquino, dedicada al negocio en venta de motos lineales, motos torito, cuatrimotor, moto taxis, accesorios, repuestos, también ofrece mantenimiento de las mismas. Ubicándose como una empresa que vende y brinda servicios de los productos antes mencionados.

La empresa esta conformada por 13 trabajadores, cuenta con el área de Taller, donde se encargan de dar mantenimiento a las motos, en el área de Logística, se encargan de realizar los pedidos y generar los papeles para el cliente, en el área de ventas, se divide en venta de repuestos y venta de motos, en el área de almacén, se encargan de recibir los productos.

Al realizar una inspección visual en el mes de Julio, se detectaron algunos problemas en el sistema logístico los cuales surgen por una falta de orden organizacional que se debe a una mala distribución de áreas y mala asignación de funciones.

En el sistema Logístico de la empresa, las funciones del personal no están establecidas y no se tiene los procesos y procedimientos estandarizados e interiorizados en el personal. Esto se evidencia en las compras: cuando las órdenes de compras (OC) las realiza cualquier personal incluyendo al gerente sin comunicar a las áreas responsables, llegando los productos al almacén sin haber realizado las coordinaciones previas. Las OC se generan vía telefónica sin mantener un control o registro del pedido. En el área de almacén (ver figura 1) no se controla el

movimiento físico de los productos en el kárdex por no contar con un inventario actualizado, generando malestar entre los trabajadores por las pérdidas de productos o demoras al encontrarlo. Esto genera, insatisfacción en los clientes en la atención de la venta de repuestos, en la entrega de llaves de las motos y sobretodo en la entrega de su tarjeta de propiedad.

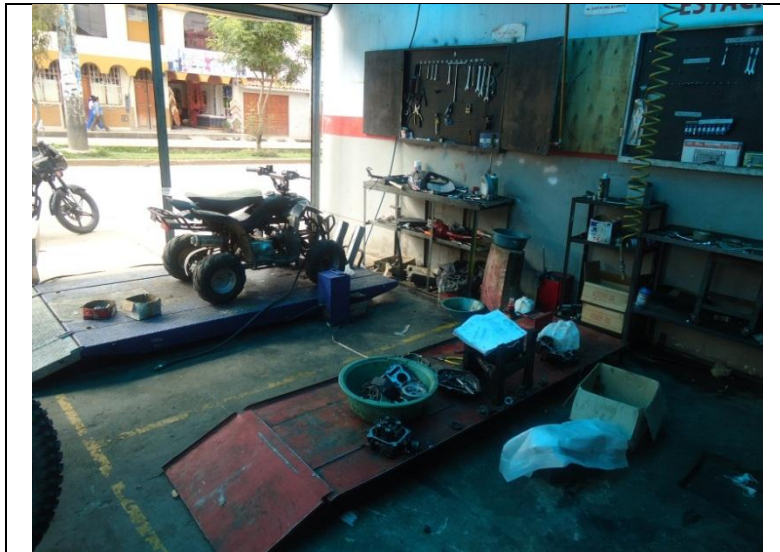
En el área de taller los mecánicos, como se observa en la Figura 2, se encuentran en condiciones inadecuadas, con riesgo a sufrir algún accidente o estar expuestos a peligros. El personal cuenta con EPP, pero no los utilizan por un tema de incomodidad.

No cuentan con un sistema que mantenga orden y control en el área logística resaltando el tema de inventarios, planilla, clientes, un reporte que mantenga al tanto los movimientos físicos del Kardex, desde la entrada hasta la salida del producto.

**Figura 1: Área de Almacén**



**Figura 2: Área de Taller**



Empresa: Motos Cajamarca.

Fecha:07/07/2012

Fuente: Elaboración Propia.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿EN QUE MEDIDA LA PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA LOGISTICO EN LA EMPRESA MOTOS CAJAMARCA, LOGRARÁ INCREMENTAR SU NIVEL DE PRODUCTIVIDAD?

## **1.3. Delimitación de la investigación:**

El tema de investigación se desarrolla en el Área de Logística.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Demostrar la factibilidad técnica y económica de la propuesta de mejora del sistema logístico en la empresa motos Cajamarca. Para incrementar la eficiencia logística.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa Motos Cajamarca.
- ✓ Elaborar un mapa de procesos del sistema de gestión.
- ✓ Proponer indicadores de Gestión Logística.
- ✓ Elaborar planes de mejora para las funciones de cada área y los procesos de acuerdo a un adecuado flujo.
- ✓ Elaborar un análisis de costo beneficio relacionado con la productividad.

### **1.5 Justificación.**

La propuesta de mejora de un sistema logístico permite que la empresa Motos Cajamarca obtenga un mejor manejo de todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo eficiente y efectivo de productos bajo un seguimiento del stock físico con el fin de dar al cliente un nivel de servicio adecuado, que a la vez permitirá que la empresa mejore su productividad.

En negocios, o en cualquier tipo de empresa la logística puede tener un enfoque interno y externo que cubre el flujo desde el origen hasta la entrega del usuario final, por ello planteo una propuesta de mejora de un sistema logístico, con el propósito de mejorar el almacenamiento y la exhibición, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, para satisfacer la demanda en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad.

Antes esto, la gerencia de Motos Cajamarca ha creído conveniente implementar la presente propuesta de mejora cuyos resultados están plasmados en mejorar la parte operativa e incrementar la eficiencia de la organización.

El trabajo de investigación muestra la trascendencia del modelo de Sistema logístico, como una herramienta adecuada para lograr garantizar un manejo

adecuado de todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo eficiente, efectivo y su vez incremente la productividad.

## **1.6. Tipo de Investigación**

### **I.6.1 Por la orientación**

Investigación Aplicada

### **I.6.2 Por el diseño**

Investigación no experimental - Descriptiva

## **1.7. Hipótesis**

Mediante la propuesta de mejora del sistema logístico se logrará incrementar la eficiencia logística en la empresa motos Cajamarca.

## **1.8. Variables**

### **1.8.1. Sistema de variables**

Variable Independiente:

Propuesta de mejora del sistema logístico

Variable Dependiente:

Eficiencia logística

### **1.8.2. Operacionalización de Variables**

En la tabla 1 se muestra los indicadores para la variable independiente.



**Tabla 1: VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema Logístico**

DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA ANUAL
COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO	ENTREGAS PERFECTAMENTE RECIBIDAS	Número y porcentaje de productos y pedidos que no cumplan las especificaciones de calidad y servicio definidas, con desglose por proveedor	$\frac{\text{Productos Defectuosos}}{\text{Total de productos recibidos}}$	430/708 =61%
PLANIFICACION Y GESTION DE INVENTARIOS	EXACTITUD DEL INVENTARIO (REFERENCIAS)	Se determina midiendo el número de referencias que en promedio presentan descuadres con respecto al inventario lógico cuando se realiza el inventario físico.	$\frac{(\text{stock real} - \text{stock registrado})}{\text{Stock real}}$	21950/91713 =23.93%
DISTRIBUCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	NIVEL CUMPLIMIENTO DE PEDIDOS	Consiste en conocer el nivel de efectividad de los despachos de mercancías a los clientes en cuanto a los pedidos enviados en un periodo determinado.	$\frac{\text{Numero de despachos cumplidos}}{\text{Total pedidos despachos}}$	460/588 =78.23%
FUENTE			Elaboración Propia	

(Ver Anexo 1)

En la tabla 2 se muestra los indicadores para la variable dependiente.

**Tabla 2: VARIABLE DEPENDIENTE: Productividad**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INDICE</b>
<b>GESTIÓN DE PROCESOS</b>	<b>-Eficiencia</b> <b>-Eficacia</b>	-Rapidez en la atención al cliente -Rapidez para transmitir información. -Realizar con rapidez sus funciones. -Reducción de reclamos
<b>Fuente</b>	Elaboración Propia	

# **CAPITULO 2**

## **MARCO REFERENCIAL**

## **2.1 Antecedentes de la Investigación**

Según Marín “El área de logística y almacén de la empresa FAMECA ha mostrado inconvenientes al momento de realizar procedimientos y la gestión de documentos ya que no hay patrones definidos de como proceder en caso de presentar eventualidades, una comunicación no efectiva entre el jefe de almacén y almacenero ente otras dificultades; en cuanto el área de Logística la demora en el requerimiento de materiales y atención a los clientes genera dificultades al emprender un sistema de gestión de calidad e la empresa.

Por estas razones se decidió llevar a cabo la implementación del mejoramiento en la gestión en estas áreas, lo cual nos permitirá poder implementar a la vez el sistema de gestión de calidad en la empresa; entre los objetivos planteados está reducir al 50% las órdenes de compras realizadas a nuestro principal proveedor, mejorar la comunicación efectiva entre los integrantes de almacén, elaborar documentos de actividades realizadas en la gestión administrativa y operativa, tener un 85% de los materiales etiquetados, disminuir el tiempo de atención a los clientes minimizando las quejas y nivelar en un 75% el inventario físico.

El modelo de gestión logró ser implementado en un 100% obteniendo resultados óptimos, superando las expectativas planteadas logrando reducir en un 82% las ordenes de compra a nuestro principal proveedor, mejorando la relación con este, mejorar notoriamente la relación laboral entre los integrantes de almacén, alcanzar tener un 97.81% de materiales etiquetados (meta propuesta 83%), obtener una nivelación del inventario al 78% y contar con 3 procedimientos de actividades a realizar.

La implementación del modelo mejoro la calidad de gestión en el área en lo concerniente a administración y comunicación, tanto las internas como con los stakeholders y en un 80% superar las expectativas planteadas. (Marín 2007, 3)

### **Comentario:**

Esta Tesis tiene como finalidad el Mejoramiento de la Gestión de almacén y logística, también incluye mejorar la comunicación efectiva entre los integrantes de almacén, lo cual toma gran parte de mi tema de tesis.

Según A. Alberto “El presente trabajo de investigación tiene como objetivo el diseño y elaboración de un plan de mejora continua para el área de logística y despacho en la empresa Chimú Agropecuario S.A. En este estudio se utilizaron diversos instrumentos de recolección de datos los cuales permitieron describir detalladamente las características de la realidad problemáticamente y en base a estas y a los estudios de calidad y competitividad proponemos dicho plan de mejora.

Al termino del trabajo de investigación, concluimos que al realizar el Plan de Mejora Propuesto, el área de logística de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. será capaz de atender los diversos requerimientos de sus clientes internos con una mejora del 35%, logrando así un optimo abastecimiento el cual se vera reflejado en las obras de mantenimiento e implementación de nuevos planteles y/o equipos de las diversas áreas de dicha empresa.

Se recomienda poner en marcha el presente plan de mejora del área de logística de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. y así mismo diseñar un sistema de evaluación y monitoreo permanente, el cual esperamos sirva como base para la elaboración de diversos planes de mejora para otras áreas criticas de la empresa Chimú Agropecuaria S.A.” (A. Alberto 2007, 3)

Según B. Gloria “El sistema de control interno es un actividad muy valiosa para toda organización y, para el presente caso, focalizado al área logística de la empresa Constructora del Norte S.R.L, pretende construirse en una valiosa alternativa para procurar el ordenamiento administrativo y de la gestión empresarial en su conjunto, al implementarlo teniendo en cuenta los criterios o parámetros propios de dicho sistema.

En este contexto, se aplica específicamente hacia las unidades orgánicas conformantes del área logística, como son compras y almacenes, en las cuales descansa toda la gestión logística en la mencionada empresa.

Es así que se parte de un diagnostico administrativo a la gestión de dichas áreas, para en base a ello y adecuando a los componentes del COSO II, proceder a implementar el sistema de control interno al área logística es su conjunto.

Para tal propósito se hace uso de las herramientas y técnicas inherentes al control interno, específicamente en lo relacionado con las técnicas de COSO II, a fin de

detectar los puntos débiles de control y consecuentemente, mediante flujogramas específicos sobre el desarrollo de las actividades, implantar dicho sistema.

Adicionalmente, se analizan los estados financieros de la empresa, tanto sin la aplicación de un nuevo sistema de control interno, como de dicha aplicación, demostrándose que al aplica un sistema de control interno se podrá evitar el dispendio de recursos y por el contrario, se constituye en una herramienta de evaluación del desempeño para la gestión del área logística.”(B. Gloria 2007, 4)

**Comentario:**

Esta Tesis tiene como finalidad la importancia del Sistema de Control Interno Contable en la Logística, lo cual toma gran parte de mi tema de tesis.

Según Vargas G. “Este trabajo consiste en la formulación de una alternativa eficiente para el diseño de un Sistema Logístico de Abastecimiento de los materiales necesarios para el funcionamiento de la Gerencia de Red de una Empresa de Telecomunicaciones Celulares, la cual en su constante expansión no ha contemplado la importancia de las actividades logísticas necesarias para soportar las necesidades de repuestos y suministros para las instalaciones de la Red Celular y ha adecuado éstas de forma empírica a las operaciones de la red.

La alternativa en mención ha sido formulada utilizando los conceptos provenientes de la Teoría de Inventarios y la Teoría de Restricciones, constituyéndose esta última en un soporte metodológico para la obtención de un Sistema que permita optimizar el abastecimiento de los materiales necesarios para la Red Celular.

La metodología empleada para el diseño del sistema de abastecimiento en mención consiste inicialmente en la aplicación de los conceptos de la gestión de inventarios para la etapa de análisis de la Gestión de Compras, Gestión de Almacenes y Planeamiento de Inventarios. A partir de este análisis se inician los procesos de diagnóstico y diseño de la solución, los cuales serán realizados mediante la elaboración de un proceso de pensamiento completo, el cual involucra la obtención del problema raíz, la obtención de ideas iniciales para la remoción del mismo, la construcción de la solución, el establecimiento de objetivos intermedios y finalmente un plan detallado para la solución obtenida.” (Vargas G. 2008, 4)

**Comentario:**

Esta Tesis tiene como finalidad Diseño De Un Sistema Logístico basándose en la Teoría De Las Restricciones” Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, esto me servirá para incrementar la información sobre Sistema Logístico.

## **2.2 Base Teórica**

### **2.2.1. Metodología Medal**

El sistema por desarrollar, para ser bien administrado debe “Lograr la integración balanceada de todos sus componentes”, lo que obliga aquellos que trabajan en el área de materiales a “Integrar sus propias actividades logísticas”, “Coordinar las funciones del área” y “Coordinar e integrar a su área con las otras áreas de la empresa como producción, comercialización, finanzas, relaciones humanas, etc.

Un sistema logística, como se ha indicado, pretende administrar el flujo de materiales desde los proveedores hasta el consumidor final, por lo que es importante, antes de diseñarlo, efectuar un diagnóstico de las actividades logísticas, que permita definir como esta funcionando esta área y que problemas se presentan, a fin de corregirlos y lograr que el sistema que se implante sea productivo, cumpla con su misión y de facilidades de funcionamiento a toda la empresa en la que actúa.

Dicho diagnóstico se iniciará con un análisis general de la empresa en razón de que todas sus dependientes requieran de materiales para desarrollar sus actividades y, por lo tanto, es necesario integrarlas y coordinar con ellas, como se ha indicado.

#### **2.2.1.1. Diagnóstico del área logística**

- ✓ Análisis del entorno o Medio Ambiente
- Necesidades de Materiales
- Estructura de Organización y Dirección
- ✓ Datos de la dependencia logística
- Tamaño de la dependencia
- Materiales que se emplean en la empresa
- Volumen y variedad de los inventarios en existencia

- Personal
- Proveedores
- Utiliza procesamiento de datos
- Conclusiones sobre la dependencia logística
- ✓ Organización
  - Analizar organigrama, procedimientos que emplea, comparación de funciones, evaluar la distribución del trabajo entre el personal.
- ✓ Compras
  - Que sistema manejan, políticas entre sus proveedores, registros de sus datos.
- ✓ Análisis de los inventarios
  - Procedimientos utilizados, informes que emiten, clasificación de inventario, información de registros.
- ✓ Planeamiento y control de inventarios
  - Clasificación de inventarios, parámetros, quienes son los responsables del área procedimientos que emplean, demoras para satisfacer las necesidades de los clientes
- ✓ Análisis de la zona de almacenaje
  - Existencias de planos, cantidades y tipo de almacenaje, indicar áreas específicas, procedimiento para recepción de materiales.

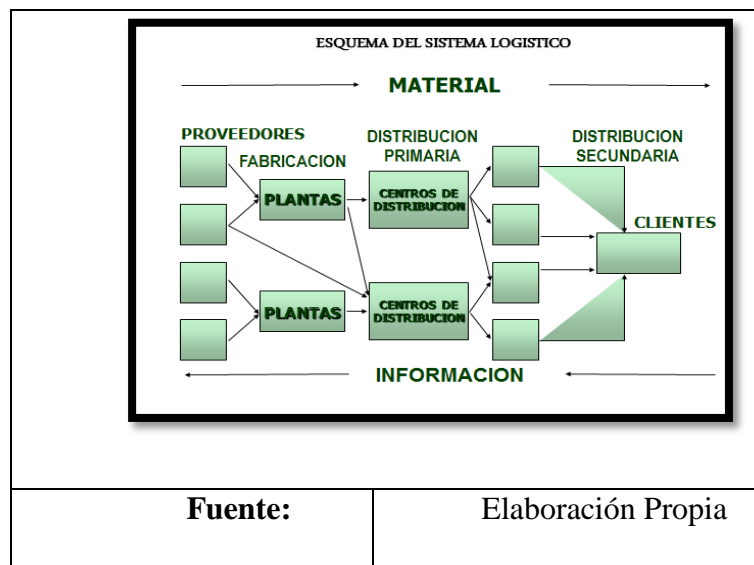
### **2.2.2. Sistema Logístico**

La logística de los negocios es un campo relativamente nuevo del estudio integrado de la gerencia, si lo comparamos con los tradicionales campos de las finanzas, el marketing y la producción. Como mencionamos anteriormente, los individuos han llevado a cabo actividades de logística durante muchos años. Las empresas también se han ocupado continuamente de las actividades de movimiento y almacenamiento (transporte-inventario). La novedad de este



campo estriba en el concepto de dirección coordinada de las actividades relacionadas, en vez de la práctica histórica de manejarlas de manera separada, además del concepto de que la logística añade valor a los productos o servicios esenciales para la satisfacción del cliente y para las ventas. Aunque la dirección coordinada de la logística no se había practicado de manera general sino hasta hace poco tiempo, la idea se remonta al menos a 1844. En los escritos del ingeniero francés Jules Dupuit, la idea de comerciar un costo por otro (costos de transporte por costos de inventario) era evidente en la selección entre transporte terrestre y acuático.

**Figura 3:** Esquema del Sistema Logístico



“El incremento de la competitividad demanda satisfacción del cliente, reducción de costos operativos y aumento de la eficiencia interna”

### 2.2.2.1. Gestión de compras

El departamento de compras debe ser un centro de producción de utilidades, es decir, debe estar totalmente orientado hacia la generación de utilidades y todas sus actividades deben estar encaminadas hacia este fin. Esto es igualmente válido para las organizaciones sin ánimo de lucro, la diferencia es que en un lugar de estar hablando de utilidades nos referimos a reducir los costos. Así, la primera consideración que debe tener el departamento de compras cuando recibe un requerimiento es: ¿es necesario el artículo según

lo especificado y, en caso dado, son estas las mejores especificaciones para ayudar a la firma a seguir siendo rentable? Por esta razón, las facultades del departamento de compras deben ir mucho más allá de simplemente hacer pedidos. (Anaya T. 1998)

#### **2.2.2.1.1. Objetivos de la función de compras**

Si se tiene en cuenta el papel del área de compras ha pasado de un plano operativo a uno más estratégico y gerencial, es importante considerar en este nuevo rol cuales son los objetivos que persigue:

¿Qué productos hay que reponer?

¿Qué cantidad hay que comprar o aprovisionarse?

¿Cuándo hay que efectuar el pedido?

¿Dónde hay que situar el producto?

En definitiva, las áreas de actuación responden a las siguientes preguntas clave: qué, cuánto, cuándo y dónde.

Estos elementos básicos de la gestión están instrumentados sobre procedimientos estadísticos para conocer cuando efectuar el pedido (punto estadístico de pedido) y calcular la cantidad a pedir (lote de compra)

#### **2.2.2.1.2. Responsabilidades básicas de la gestión de compras**

Mantener una continuidad en los suministros, es decir, garantizar el material requerido para transformar materia prima en producto terminado o el producto terminado para aquellas compañías que comercializan.

Proporcionar los productos, materiales y componentes de acuerdo con las especificaciones de calidad requeridas.

Obtener los productos necesarios al “coste total” más bajo posible, dentro de las necesidades de calidad y plazos de entregas requeridas.

Prevenir a la fábrica o departamento comercial, de las variaciones de precio en el mercado, coyunturas, tendencias, etc.

#### **2.2.2.1.3. Actividades de la función de compras**

- a. “Estudio de fuentes de suministro (Análisis de mercado).
- b. Selección de proveedores.

- c. Control de las especificaciones de calidad requeridas, incluyendo empaquetado, presentación, etc. (gestión de calidad de compra). estas especificaciones, suelen estar dictaminadas o bien por un departamento técnico (entorno industrial), o bien por el departamento de marketing, (entorno comercial)
- d. Gestión de precios para conseguir compras los mas económicas posibles.
- e. Gestión de plazos y condiciones de entrega para conseguir máxima fiabilidad, flexibilidad y reducción de los lead-times de aprovisionamiento.
- f. Seguimiento de las operaciones realizadas en todos los acuerdos y condiciones establecidas con el proveedor.
- g. Vender los sobrantes y productos obsoletos.

#### **2.2.2.2. Gestión de Producción:**

Todos los procesos de un área o subsistema de producción, están alineados horizontalmente respecto a ese sistema, pero en un mapeo de los procesos se podrá observar con mayor claridad como los productos e información fluyen del departamento de producción hacia otros departamentos de forma horizontal y hacia otros niveles en forma vertical.

Como su nombre lo indica, el área de producción es la encargada de aplicar una tecnología conocida para elaborar uno o varios productos con especificaciones de calidad claramente definidas, en un tiempo determinado.

#### **2.2.2.3. Gestión de Distribución:**

La separación geográfica entre compradores y vendedores, además de la imposibilidad de situar la fábrica frente al consumidor hacen necesaria la distribución, transporte y comercialización, de bienes y servicio desde su lugar de producción hasta el de utilización o consumo. Con frecuencia existe una cadena de intermediarios, en la que cada uno pasa el producto al siguiente eslabón, hasta que finalmente alcanza al consumidor o usuario final, este proceso se conoce como canal e distribución. La distribución comercial es responsable de que aumente el valor tiempo y el valor lugar a un bien.

Dependiendo de la naturaleza del producto, las necesidades del fabricante y de la población, los canales de distribución pueden ser muy variados. Hay

algunos que van directamente del fabricante al consumidor final y otros que se componen de uno o varios mayoristas, que se venden a los detallistas y este al consumidor. As siguientes son las funciones del canal de distribución:

- Establecer contacto con los clientes potenciales.
- Reducir los costos de transporte.
- Estimular la demanda.
- Transmitir información del mercado.

#### **2.2.2.4. Gestión de Almacén**

Todos los esfuerzos que se hacen en logística, para establecer una reducción drástica de los niveles de stock, deben completarse con una adecuada organización y gestión de almacenamiento, como punto de partida para una adecuada política de distribución.

Los avances tecnológicos actuales en el campo de la manutención, así como la aplicación de las TIC como el EAN, RFDI, GPS, WMS entre otros, han creado un acampo de acción eficiente y eficaz para hacer que los almacenes constituyan una de las áreas más productivas dentro de la cadena logística de una empresa.

Si tenemos en cuenta que dentro de los costos logísticos de una empresa el almacenaje y manipulación de los productos presentan casi un 30% del total de los costos, se podría deducir que el rol del jefe de almacén ha pasado, dejando de ser un simple custodio de la bodega, para convertirse en un líder del proceso de almacenamiento capaz de garantizar eficiencia en el proceso.

Si consideramos los tres parámetros en los cuales se fundamenta la logística del servicio:

- Grado de disponibilidad (servicio).
- Plazo de entrega (ciclo de suministro).
- Fiabilidad.

Podríamos decir que mientras la disponibilidad es responsabilidad de producción (gestión de stock), la rapidez y la fiabilidad de las entregas dependen de una correcta gestión de almacenes. “la eficacia de la gestión de

almacenamiento se centra en conseguir los objetivos del servicio a un nivel de costo óptimo”.

#### **2.2.2.4.1. El almacén como centro de producción**

Un almacén se puede considerar como un centro de producción en el que se efectúan una serie de procesos relacionados con:

- Recepción, control, adecuación, tránsito y ubicación de productos recibidos (procesos de entrada)
- Almacenamiento de productos en condiciones eficientes para su conservación, identificación, selección y control (proceso de almacenaje).
- Los requerimientos de los clientes (procesos de salida)

El almacén como centro de producción incorpora y consume unos recursos

##### **A. Recursos humanos.**

- Mano de obra directa (manipula el producto)
- Mano de obra indirecta (dirección, supervisión, movimiento y control de equipos y procesos productivos).

##### **B. Recursos de capital**

- Infraestructura.
- Maquinaria.
- Equipos de mantenimiento.
- Gastos de alquiler.
- Gastos de interés.
- Gastos de amortización.
- Gastos de leasing.

##### **C. Recursos energéticos y consumible**

- Gas.
- Aceite.
- Electricidad.
- Pallets.
- Empaques.
- Embalajes.

En general, en un almacén de los llamados convencionales, la distribución de gastos podríamos centrarlos aproximadamente en los siguientes términos:

- 48% gasto de personal.
- 42% espacio ocupado.
- 10% equipos y consumible.

Los procesos productivos de un almacén, a diferencia de lo que ocurre en las fábricas y talleres, en general no añaden valor alguno al producto (cadena de valor) desde el punto de vista del cliente, por lo cual haya que conseguir una gestión que minimice el costo de los mismos, mediante el uso racional de los recursos empleados.

El desarrollo del trabajo de un almacén, responde al concepto de líneas de flujo, en donde la producción sigue un proceso secuencial a través de diferentes “áreas de trabajo”, donde se efectúan una serie de actividades y tareas hasta terminar el proceso, así podríamos hablar de:

- Área de recepción y control.
- Área de almacenamiento.
- Zonas específicas de picking.
- Áreas de preparación de pedidos.
- Áreas de expedición y cargue de vehículos.

#### **2.2.2.4.2. Objetivo y principios de organización de un almacén**

El objetivo básico de una organización eficiente del almacén se basa fundamentalmente en dos criterios:

1. Maximizar el espacio disponible en términos de mts. Cuadrados o mts. Cúbicos.
2. Minimizar las operaciones de manipulación y transporte interno.

El cumplimiento de estos criterios se basa, básicamente, en dos principios de organización que son:

- a. Principio de popularidad.
- b. Principio de sistemas de posicionamiento y localización de productos.

### **2.2.3. Productividad**

La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o en un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. Los resultados logrados pueden medirse en unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, mientras que los recursos empleados, horas maquina, etc. En otras palabras la medición de la productividad resulta de valorar adecuadamente los recursos empleados para producir o generar ciertos resultados.

#### **2.2.3.1. Como se obtiene la Productividad**

Es usual ver la productividad a través de los componentes: eficiencia y eficacia. La primera es simplemente la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, mientras que la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados. Se puede ser eficiente i no generar desperdicio, pero al no ser eficaz no se están alcanzando los objetivos planeados.

$$\text{Productividad} = \text{Eficiencia} \times \text{Eficacia}$$

#### **Componentes de la Productividad:**

##### ✓ **Tecnología Operativa:**

Si definimos la capacidad operativa como el ritmo máximo de output que se puede conseguir con los medio tecnológicos y humanos de que disponemos, vemos que se debe a estar equilibrada y armonizada con el flujo racional de input que se espera de un determinado proceso, ya que de lo contrario, si perdemos la perspectiva global del proceso integral, corremos el riesgo de producir cuellos de botella que no mejoran el servicio de un conjunto y posiblemente de un incremento en los costes totales del sector afectado.

##### ✓ **Utilización de la capacidad sostenible:**

Por utilización entendemos el mayor o menor grado de empleo de los recursos disponibles con relación a las horas de trabajo programadas, disponibles o previstas.

✓ **Niveles de eficiencia:**

Representa la mayor o menor destreza a la hora de ejecutar una tarea con rapidez, y se define como el output standard producido, con la relación al output real, expresado en porcentaje.

## **2.2.4 Indicadores Logísticos**

### **Grupos de Indicadores de Gestión Logísticos**

#### **1. Indicadores de Costos o Financieros**

Mide las actividades que consumen los recursos económicos en los diferentes procesos logísticos.

#### **2. Indicadores de Tiempo**

Miden el tiempo que consume una actividad, un proceso de logística o una operación.

#### **3. Indicadores de Productividad**

Miden la eficiencia en el uso de los recursos en la operación

#### **4. Indicadores de Calidad**

Miden la efectividad en la elaboración de las actividades o los procesos

### **Como medir el Desempeño en el Proceso Logístico**

#### **1. Costo**

Habilidad de proporcionar bienes y servicios al menor costo posible

#### **2. Tiempo**

Capacidad de la firma de acceder a los mercados y de responder a los cambios en el menor tiempo posible

#### **3. Productividad**

Habilidad de producir los mayores resultados posibles con la menor cantidad de recursos disponibles

#### **4. Calidad**

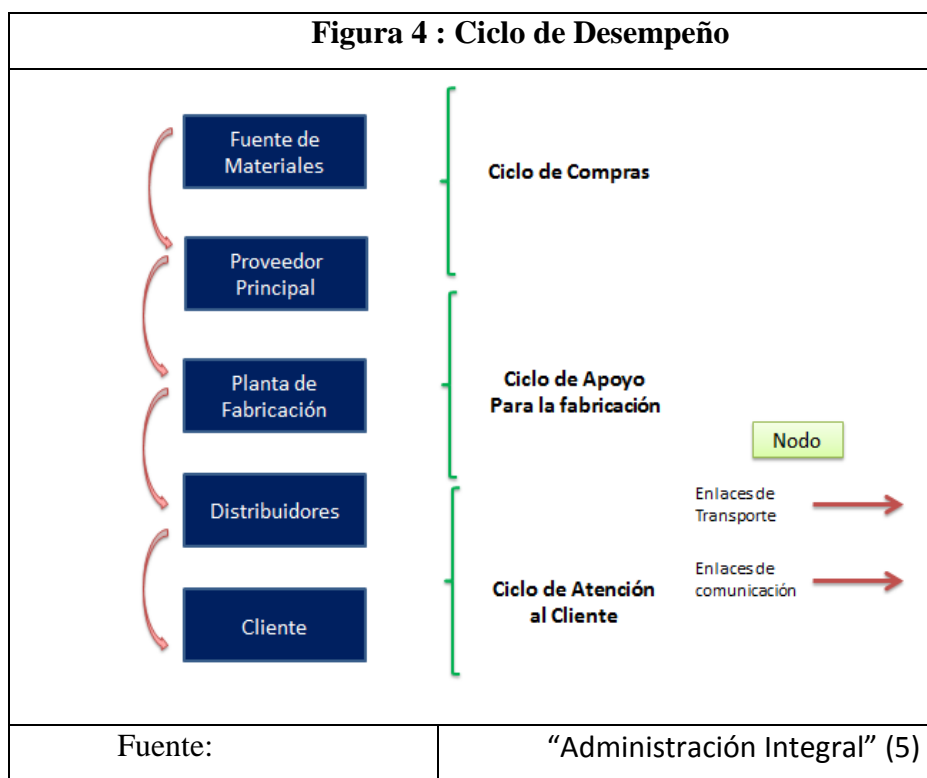


Habilidad de generar bienes y servicios que satisfagan o excedan las expectativas de los consumidores

## 2.2.5. Desempeño

### 2.2.5.1. Estructura del ciclo de Desempeño

El ciclo de desempeño representa los elementos del trabajo necesarios para completar la logística relacionada con la atención al cliente, la fabricación o las adquisiciones. Consiste en el trabajo específico que va desde identificar los requerimientos hasta la entrega del producto. Debido a que integra diversos aspectos del trabajo, el ciclo de desempeño es la principal unidad de análisis para el diseño y la sincronización de la logística. (Ver figura 4)



### 2.2.5.2. Desempeño Operativo

Se refiere al tiempo requerido para entregar el pedido de un cliente. Ya sea que el ciclo de desempeño en cuestión sea la atención al cliente, el apoyo para la fabricación de o las adquisiciones, el desempeño operativo se especifica en términos de la velocidad, la regularidad, la flexibilidad y la recuperación ante un funcionamiento defectuoso.

**Velocidad:**

La velocidad del ciclo de desempeño es el tiempo transcurrido desde que un cliente establece la necesidad de hacer un pedido hasta que el producto le es entregado. El tiempo transcurrido requerido para la terminación del ciclo de desempeño depende del diseño del sistema logístico. Dado el alto nivel de la tecnología de comunicaciones y el transporte actual, los ciclos de pedidos pueden durar tan poco como unas cuantas horas o tardar semanas o meses.

**Regularidad:**

La regularidad del ciclo de pedido se mide por el número de veces que los ciclos reales cumplen el tiempo planeado para su terminación.

**Flexibilidad:**

Implica la capacidad de una empresa para atender las situaciones especiales y las solicitudes singulares o inesperadas del cliente.

**Recuperación ante un funcionamiento defectuoso:**

Sin tomar en cuenta el nivel de refinación de las operaciones logísticas de una empresa, en algún momento, algo saldrá mal. El desempeño de los compromisos de servicio de manera diaria es una tarea difícil. Lo ideal es poder implementar ajustes para evitar o atender situaciones especiales, con lo cual se evita el funcionamiento defectuoso.

## 2.3 Definición de Términos

- **Inventarios como demanda independiente**

La definición que se da aquí del inventario como una cantidad almacenada de materiales es más conservadora que la que admiten otros autores. Alguno lo definen como un recurso ocioso de cualquier clase que tiene un valor económico potencial. Esta definición permite considerar equipo o trabajadores ociosos como inventario, pero aquí se consideran todos los recursos ociosos distintos de los materiales como capacidad. Desde una perspectiva gerencial y contable, es importante distinguir entre inventario y capacidad. Esta última proporciona el potencial para producir, mientras que el inventario, tal como se define aquí, es del producto en algún punto en el proceso de conversión y distribución.

Los materiales del inventario se localizan en varios puntos en el proceso productivo, con flujos que interconectan un punto de abasto con otro. La velocidad a la que se puede resurtir una existencia es la capacidad de oferta y la

velocidad a la que se agota es la demanda. El inventario actúa como un amortiguador entre la diferencia de tasas de oferta y demanda.

- **Indicador de Gestión:** Es un porcentaje, razón, o equivalencia que evalúa e informa sobre el comportamiento de una variable en un periodo de tiempo específico en el tiempo, que permite observar la situación y tendencias de cambio generadas en el proceso evaluado. Los indicadores son un medio, no un fin.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados
- **Organización:** Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte de ellas, sean o no sean sociedades, pública o privada, que tienen sus propias funciones y administración.
- **Sistema de Gestión Integral:** Sistema empleado para dirigir, desarrollar e implementar la política integral y gestionar la organización con respecto a la calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.
- **Sistemas de Gestión de Calidad:** Es el conjunto de actividades y funciones encaminadas a conseguir la Calidad. Calidad se podría definir como el grupo de características de un producto o servicio que tiene la habilidad de satisfacer necesidades y expectativas del cliente y partes interesadas-
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características internas cumple con los requisitos.
- **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos. (Por la naturaleza de la Entidad los requisitos del cliente se comprenden según los requerimientos de la ley)
- **Software Navasoft:** Es una herramienta de gestión administrativo contable, que permite registrar en línea las transacciones operacionales de la empresa.
- **Plan de Prevención:** Conjunto de actividades que establecen los objetivos y especificaciones necesarias para desarrollar la acción preventiva y para la aplicación de los elementos del Sistema de Gestión de Riesgos Laborales, como herramienta a través de la cual se integra la actividad preventiva en el sistema general de gestión de la organización.

**CAPITULO 3**  
**MATERIALES Y**  
**METODOS**



### 3.1. Diseño de contrastación

**3.1.1. Población:** La población lo constituye las diferentes áreas de la Empresa Motos Cajamarca que está relacionadas con las Operaciones del Sistema Logística

**3.1.2. Muestra:**

Área de Logística de la Empresa.

**3.1.3. Unidad de Análisis:** Son el conjunto de operaciones y actividades relacionadas al proceso de Logístico, es decir el Sistema Logístico en la empresa Motos Cajamarca.

### 3.2. Métodos

**3.2.1. Diseño General:**

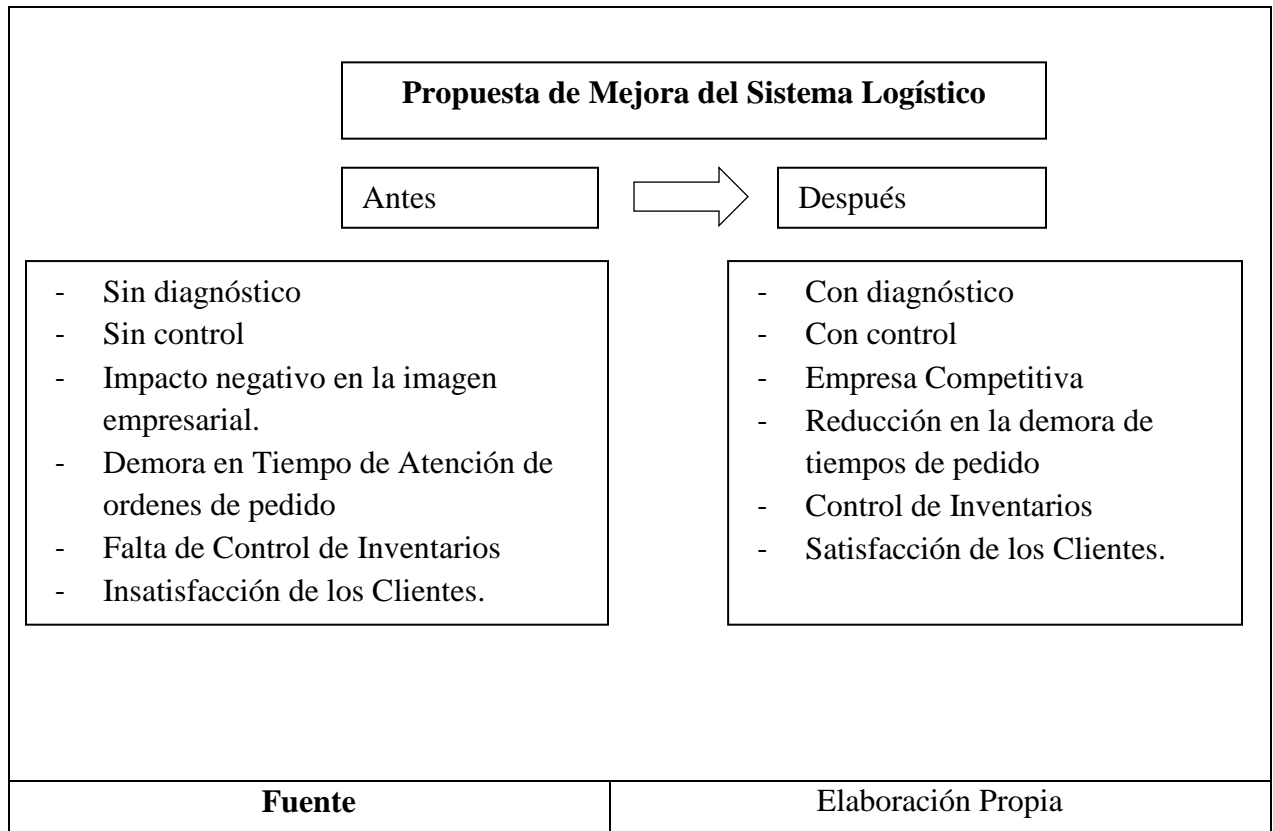
Es el diseño de contrastación Pre-Experimental donde:

**O1 x**

**O1:** Observación número uno

**X:** Propuesta de un Sistema de un Sistema Logístico

**Figura 5:** Se presenta el antes y el después de la Propuesta de Mejora



**3.2.1. Diseño Específico:**

Tabla 3: Procedimiento a Seguir para realizar el estudio

<b>FASE DE ESTUDIO</b>	<b>PERIODO</b>	<b>FUENTE DE RECOLECCION DE DATOS</b>	<b>PROCESAMIENTO DE DATOS</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>
DIAGNOSTICO DE SITUACION ACTUAL	3 semanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registros generales de la Empresa, documentos</li> <li>- Encuestas</li> <li>- Observación</li> </ul>	Análisis de la información a través de una Pc.	Conocimiento de la situación actual de la empresa
EVALUACION	2 semanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registros generales de la empresa, documentos</li> <li>- Revisión bibliográfica.</li> <li>- Cuadros, tablas, gráficos</li> </ul>	Análisis de la información a través de una pc	Determinación de los problemas arrojados de la encuesta y/o observación
PROPUESTA DE MEJORA	3 semanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuadros, tablas, gráficos</li> <li>- Revisión bibliográfica</li> <li>- Revisión Documentaria</li> </ul>	Análisis de la información a través de una pc	Elaboración de la propuesta de mejora
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	2 semanas		Análisis de la información a través de una pc	Establecimiento de conclusiones y recomendaciones
<b>Fuente</b>		<b>Elaboración Propia</b>		

**CAPITULO 4**  
**DESCRIPCIÓN**  
**GENERAL DE LA**  
**EMPRESA**



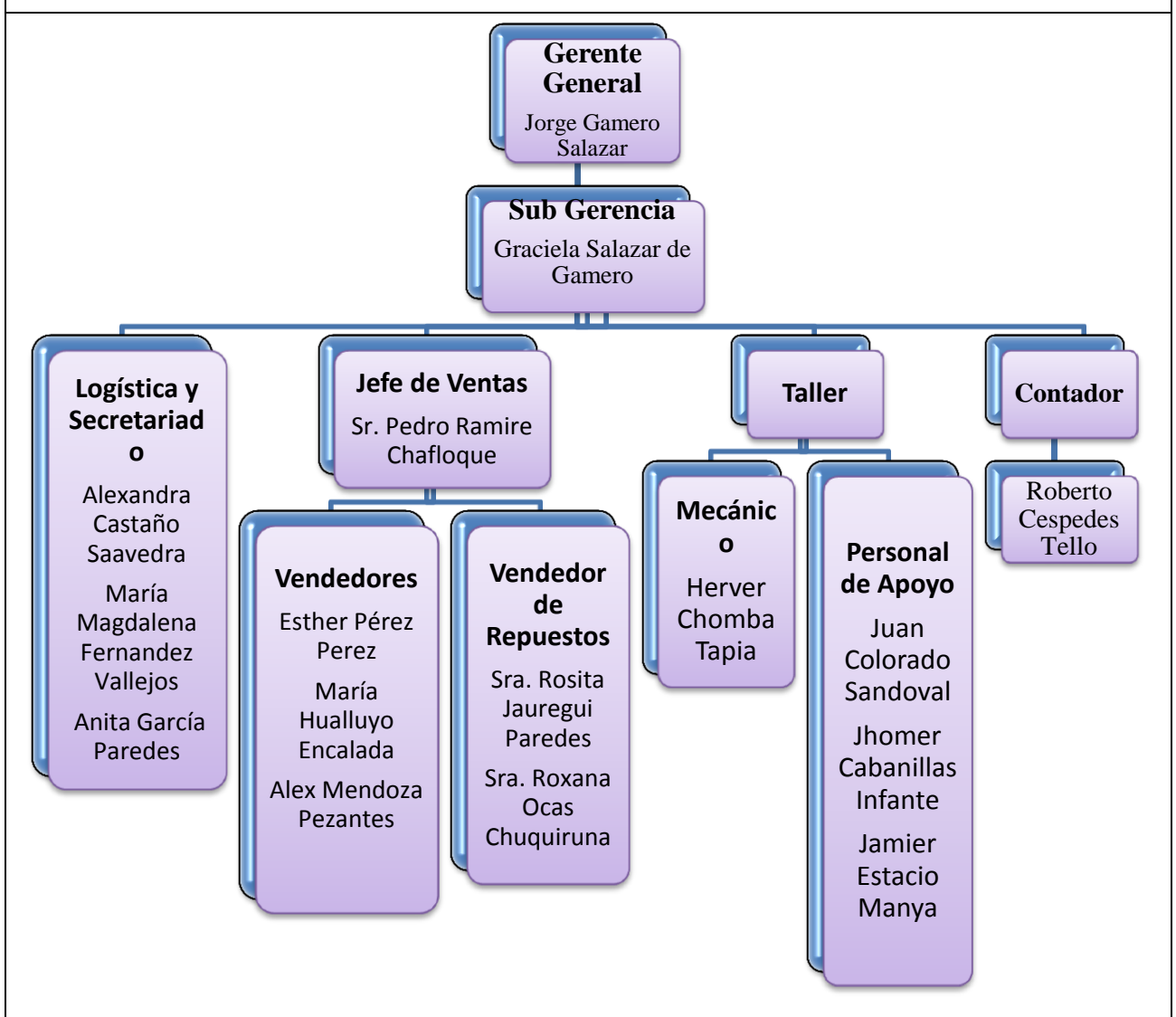
El presente análisis está basado en la empresa Motos Cajamarca, cuya actividad se basa en la Venta y Mantenimiento de Motos, siendo una empresa posicionada en mercado cajamarquino.

#### 4.1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

En Julio de 2006, El Sr. Jorge Gamero fundo la empresa “MOTOS CAJAMARCA” en Cajamarca, la cual tiene una trayectoria de 6 años posicionándose en el mercado, dedicada al negocio en venta de motos lineales, motos torito, cuatrimotos, moto taxis, accesorios, repuestos, también ofrece mantenimiento de las mismas. Ubicándose como una empresa que vende y brinda servicios de los productos antes mencionados.

#### 4.2. ORGANIGRAMA

Figura N° 6: Organigrama



### **4.3. MARCO ESTRATEGICO**

#### **4.3.1. Misión:**

Satisfacer la demanda regional de motocicletas con una amplia gama de opciones que cumpla las necesidades del cliente brindando opción para cada necesidad y permitiendo a sus colaboradores la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

#### **4.3.2. Visión:**

Ser reconocida como una empresa cajamarquina altamente competitiva con presencia regional, brindando un buen servicio post venta que cumpla con altos estándares de Calidad y Servicio manteniendo un respaldo fijo con nuestros clientes para obtener una satisfacción total.

#### **4.3.3. Análisis Situacional (FODA):**

##### **Fortaleza:**

- ✓ Buena fuerza de ventas mensuales (70 – 75 unid),
- ✓ Conocimiento por parte del público, posicionamiento de mercado
- ✓ Acceso a líneas de crédito (Scotiabank)
- ✓ Cuentan con una amplia gama de motos,
- ✓ Cubrimos todas las áreas con la adquisición de motos, repuestos y accesorios
- ✓ Ubicación en un lugar estratégico.
- ✓ Buena fuerza de ventas

##### **Debilidades:**

- ✓ Gastos generales altos: alquileres, mala infraestructuras, mala comunicación con los dueños de casa, falta de capital (no esta al tamaño del negocio para lograr una expansión)
- ✓ Falta de conocimiento del manejo del marketing.
- ✓ Falta de confianza con los trabajadores (Seguridad – robos)
- ✓ Mala distribución de áreas.

- ✓ Mala organización.
- ✓ Personal Rotatorio.
- ✓ Incumplimiento de normas establecidas.(Uso de Uniformes).
- ✓ No contar con un inventario y codificación de los Productos.
- ✓ Desorden de documentos
- ✓ Mala ubicación de la empresa.
- ✓ Déficit en mostrar el producto
- ✓ Movimiento Constante de las motos día a día.
- ✓ No contar con un local Propio.

#### **Amenazas**

- ✓ Entrada de nuevas empresas en el mercado en el rubro de motos.
- ✓ Seguridad para la empresa (amenazas de otras empresas).
- ✓ Trato con los dueños del local.
- ✓ Que se apliquen Normas legales como en el caso de que se prohibió la venta de moto taxis.
- ✓ Existencia en el mercados de otras distribuidoras de motos, repuestos y accesorias.

#### **Oportunidades**

- ✓ Días festivos para el establecer promociones.
- ✓ Cubrir el mercado a nivel nacional.
- ✓ Cubrir un plan de expansión en Chota.

#### **4.3.4. Factores Críticos de Éxito:**

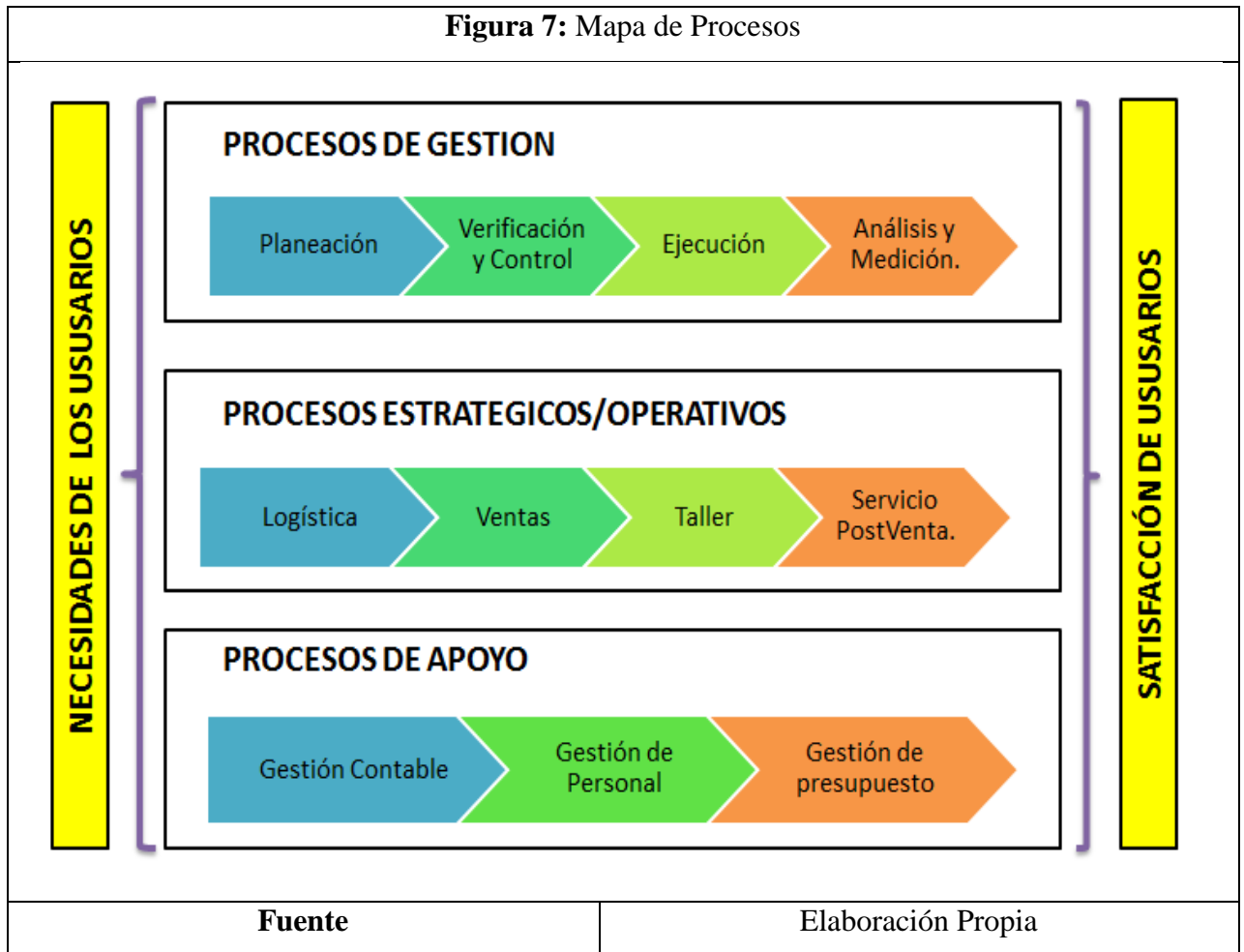
- Ofrecer un producto de primera calidad es un factor crítico de éxito para la compañía debido a que, al ser un producto que podría poner en riesgo la seguridad física de los usuarios, no podrá haber tolerancia con respecto a fallas de fabricación.
- El tiempo de respuesta es uno de los factores críticos de la compañía, ya que una de las exigencias del cliente es la devolución de sus carcasas ya reencauchadas en un tiempo mínimo, siendo siempre un factor crítico y en el cual se busca ventaja competitiva sobre los clientes. El tiempo de fabricación y entrega promedio es de alrededor de 2 días mientras la competencia maneja tiempos de entrega cercanos a los 4 días.

- La entrega de las órdenes completas y según lo especificado es un factor crítico en la compañía. Las necesidades del cliente deben ser satisfechas según lo pactado y no por partes.
- La atención y servicio de primera es otro factor crítico. La cordialidad, y respeto hacia los clientes es clave para el desarrollo positivo del negocio.
- La innovación y el *know how* son críticos para el éxito de la compañía, la calidad y el costo de producción están directamente relacionados con la experiencia en el negocio.

#### 4.3.5. Valores Corporativos:

- **Puntualidad:** disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones
- **Sentido de Rapidez:** todas las actividades que se realicen deberán realizarse de forma ágil y efectiva, ahorrando tiempo y dinero para la empresa.
- **Decencia:** promover un espíritu de respeto y, basándose en la premisa básica de que el cliente siempre tiene la razón, respetar y hacer respetar a los miembros, clientes y proveedores de la organización, sin juzgar sus valores, creencias o diferencias sociales, económicas, políticas o religiosas.
- **Puntualidad:** Respetar la puntualidad en el horario establecido. Tomar en cuenta que la puntualidad en el puesto de trabajo es una obligación del trabajador respecto a su empleador. Para ser puntual primeramente debemos ser conscientes que toda persona, evento, reunión, actividad o cita tiene un grado particular de importancia. Nuestra palabra debería ser el sinónimo de garantía para contar con nuestra presencia en el momento preciso y necesario.
- **Honestidad:** mantener a todo momento el concepto básico de respetar el bien ajeno y decir siempre la verdad en cualquier ocasión que se presente en la organización.

#### 4.4. Mapa de Procesos



**CAPITULO 5**  
**DIAGNOSTICO DEL**  
**SISTEMA**  
**LOGÍSTICO**  
**(MEDAL)**

## **5.1. Descripción del sistema logístico actual**

### **5.1.1. Gestión de almacén**

No cuentan con un sistema que mantenga orden y control en el área logística resaltando el tema de inventarios, planilla, clientes, un reporte que mantenga al tanto los movimientos físicos del Kardex, desde la entrada hasta la salida del producto.

### **5.1.2. Gestión de Ventas**

En esta área no llevan un control adecuado en las salidas de accesorios, lo cual ocasiona contratiempos entre los trabajadores y hasta pérdidas de los productos. En la venta de motos llevan un control muy simple con anotaciones de cuaderno, generando pérdidas de tiempo para identificar los modelos de motos que quedan en stock.

### **5.1.3. Gestión de Compras**

Las órdenes de compras (OC) las realiza cualquier personal incluyendo al gerente sin comunicar a las áreas responsables, llegando los productos al almacén sin haber realizado las coordinaciones previas. Las OC se generan vía telefónica sin mantener un control o registro del pedido.

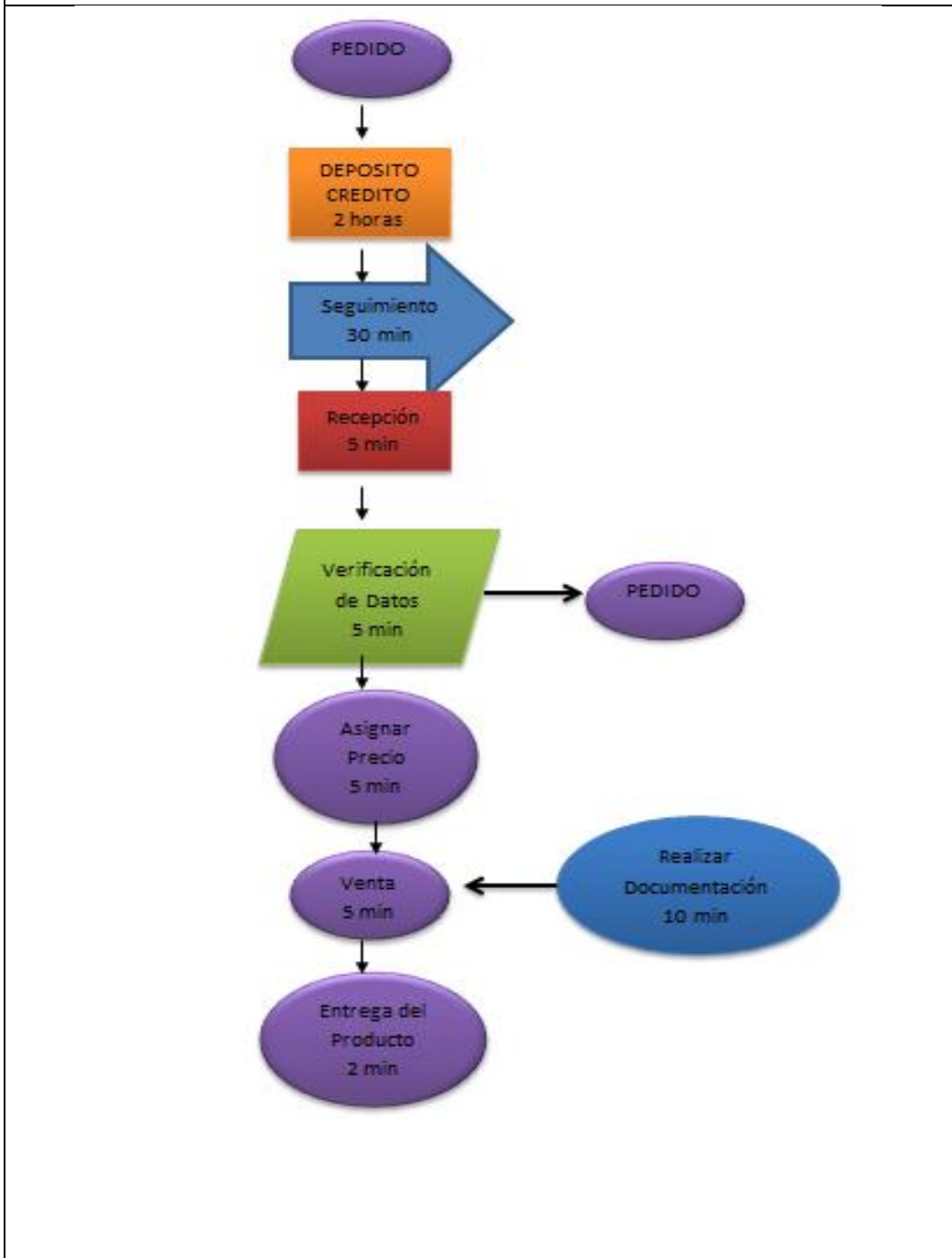
### **5.1.4. Gestión de operaciones**

Las funciones del personal no están establecidas y no se tiene los procesos y procedimientos estandarizados e interiorizados en el personal, por lo que las tareas las realiza el personal que tenga mayor alcance para ejecutarla.

## **5.2. Flujograma actual del sistema logístico**

A continuación se observan las operaciones que se realizan desde la ejecución del pedido hasta entrega del producto, podemos ver que una vez realizado el pedido por el cliente, se da proceso a la forma de pago haciendo le seguimiento de acuerdo a las facilidades de solventar, una vez realizado el seguimiento se da paso a la recepción del producto pedido, se verifican los datos del producto (se aceptan reclamos del cliente por alguna imperfección), luego se le asigna el precio, para proceder a la venta final, entregando la documentación formal (legalización, tarjeta de propiedad).

**Figura 8: Flujograma**



Tiempo Total de Flujo: 192 min

Fuente	Elaboracion Propia
--------	--------------------

### 5.3. Análisis del sistema logístico mediante la metodología medal

Con la metodología se ha realizado el análisis de los siguientes aspectos:

#### 5.3.1. ASPECTO 1



En la siguiente tabla se realizará el diagnóstico de la organización del área logística.

Tabla 4: Diagnostico de la organización del área logística

ASPECTOS	CARACTERISTICAS	EFECTO	CALIFICACIÓN			
			M	R	B	E
Asignación de personal en el área logística.	Se cuenta con 2 personas para la administración logística.	Dificultad para realizar actividades pequeñas e importantes debido a la falta de coordinación.		X		
Nivel de la dependencia logística dentro de la entidad.	No se le toma una verdadera importancia, debido al desconocimiento de sus bondades.	Pésimo manejo de inventarios, almacenes, compras, proveedores, por no contar con los recursos que realmente se necesitan.	X			
Falta de definición de funciones, responsabilidades y tareas.	Las funciones no están definidas en forma clara y precisa, y tampoco están asignadas exclusivamente a una persona.	Desorganización de las actividades a realizar en la empresa, a su vez estas no se realizan teniendo un procedimiento formal. Mayor carga laboral en una sola persona.		X		
Comunicación con las demás áreas de la empresa.	Existe una buena relación entre logística y las demás áreas de la empresa.	Conocimiento rápido de problemas comunes buscándoles una rápida solución.	X			
Delegación de autoridad.	Esta centrada directamente al propietario.	Los problemas de falta de decisiones en ausencia del propietario se resuelven a medias		X		

Fuente: Elaboración Propia.

### 5.3.2. ASPECTO 2

En la siguiente tabla se realizará el diagnóstico de inventarios.

Tabla 5: Diagnostico de Inventarios

ASPECTOS	CARACTERISTICAS	EFECTO	CALIFICACIÓN			
			M	R	B	E
Abastecimiento de materiales	Realizada sin tener en cuenta un programa de reposición de materiales. Se desconoce si hay o no materiales en el tiempo requerido	Riesgo de interrupción en la continuidad de la producción. Utilización de materiales alternativos. Incurrir en compras de urgencia elevando de esta manera el costo del producto.	X			
Transporte de materiales a planta.	Se cuenta con alquiler fijo de servicio de transporte	Existen diversas formas de transporte. Hay que tener en cuenta los factores que afectan a la transportación para armonizarlos con el tiempo de entrega y el costo.		X		
Capacidad de suministros de los proveedores.	Razonablemente estable. Frecuentemente se puede contar con los mismos proveedores para suministros periódicos.	No se realiza la búsqueda de otros proveedores. Capacidad de suministro estable.			X	
Orden de los materiales	No se aplica ninguna técnica de clasificación de inventarios que permita garantizar su total control o utilización.	No poder controlar la materia prima para una producción constante, dificulta para acceder a la ubicación de los materiales, provocando deterioro de alguno de ellos.	X			

Fuente: Elaboración Propia.

### 5.3.3. ASPECTO 3

En la siguiente tabla se realizará el diagnóstico de control de inventarios.

Tabla 6: Diagnostico de Control de Inventarios

ASPECTOS	CARACTERISTICAS	EFECTO	CALIFICACIÓN			
			M	R	B	E
Diseño de los formatos de control de inventarios	No cuenta con un formato el cual nos brinde información permanente de las existencias.	Desconocimiento de la cantidad de materiales existentes y del uso diario de ellos.	X			
Determinación de los niveles de inventario	Ausencia del uso de herramientas técnicas para su calculo	No saber si se tiene costos elevados por niveles de inventario innecesarios o riesgo de escasez.		X		
Aprovisionamiento de materiales	Se produce desabastecimiento debido a demandas imprevistas	Tener un riesgo de ruptura de stock, ocasionando compras de urgencia o utilización de materiales sustitutos, no cumplir a tiempo con los pedidos imprevistos.	X			

Fuente: Elaboración Propia.

#### 5.3.4. ASPECTO 4

En la siguiente tabla se realizará el diagnóstico de las actividades previas al a Compra.

Tabla 7: Diagnostico de las actividades Previas al a Compra

ASPECTOS	CARACTERISTICAS	EFECTO	CALIFICACIÓN			
			M	R	B	E
Prevención de necesidades	Las necesidades se establecen por simple inspección de carencias de materia prima e insumos en el almacén. No existe un sistema de cálculo para conocer en que momento debe realizarse la compra.	Se presentan problemas de desabastecimiento originales ya sea por falta de control de los materiales o por demandas entre los trabajadores.	X			
Formulación de necesidades	No existe ningún documento para formulación de las necesidades, esta se da	Desconocimiento de los materiales que tiene prioridad en la compra; olvido en	x			

	en forma informal.	realizar un pedido				
Programación de las compras	No existe un adecuado programa de compras, ya que este proceso las realiza cualquier integrante de la empresa incluyendo al gerente, sin dar conocimiento a las personas encargadas de esta función.	Algunos de la materiales requeridos son recibidos con daños que obligan a realizar otro pedido lo que acarrea mayor costo.	X			
Actualización de registros de compras	Cuenta con un registro, el cual es llenado de una manera informal pues se registran solo los proveedores más importantes con cuentas por pagar y con los que se mantiene alianzas estratégicas.	Deficiente manejo de la información relacionada con proveedores.		X		
Selección de proveedores	No se realiza selección de proveedores potenciales.	Desconocimiento de ventajas y desventajas de otros proveedores respecto a materia prima y costos.		X		
Emisión de solicitudes de compra	Las cotizaciones de realizan mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos.	Incremento en el costo de realizar un pedido. Constituye un proceso rápido y sencillo.		X		

Fuente: Elaboración Propia

### 5.3.5. ASPECTO 5

En la siguiente tabla se realizará el diagnóstico de la Compra en sí y actividades posteriores a ella.

Tabla 8: Diagnostico de la Compra en sí y actividades posteriores a ella

ASPECTOS	CARACTERISTICAS	EFECTO	CALIFICACIÓN			
			M	R	B	E
Formulación del pedido	Los pedidos se realizan directamente con el proveedor mediante llamadas	Desconocimiento de fechas de pedidos y falta de seguimiento de estos.		X		

	telefónicas y correos electrónicos, lo que constituye un procedimiento rápido. Falta un adecuado registro de proveedores.					
Especificaciones de los artículos	El requerimiento de los productos se realiza especificando características de nombre comercial, medidas, cantidad.	Conocimiento de las especificaciones técnicas de los productos.		X		
Determinación de procesos	Los precios son fijados con los proveedores teniendo en cuenta los precios del mercado. Se determina analizando descuentos, flete y estiba de los materiales	Obtener precios que permitan competir con el mercado.		X		
Plazo de aprovisionamiento	Se establecen tiempos de entrega con los proveedores mayores, para los productos de compra local el tiempo se limita al transporte con la unidad de la empresa.	Retrasos en la llegada de material a la empresa, debido a problemas en el transporte.		X		
Control de la cantidad y precio	Se realiza mediante la verificación de la factura respecto a las cantidades y precios acordados.	Se mantiene un porcentaje de ganancias, con respecto al precio de almacén.		X		

Fuente: Elaboración Propia.

### 5.3.6. ASPECTO 6

En la siguiente tabla se realizará el diagnóstico de la Compra en sí y actividades posteriores a ella.

Tabla 9: Diagnostico de recepción y registro de materiales

ASPECTOS	CARACTERISTICAS	EFECTO	CALIFICACIÓN			
			M	R	B	E
Cuantitativo	Los materiales son verificados solo en	Algunos materiales presentan		X		

Recepción	cuanto a cantidad	deficiencias en cuanto a la cantidad esperada				
Registro	Existe una data donde se registra la entrada y fecha de los materiales	Aún con esta data no permite priorizar la utilización de materiales antiguos, y ocasiona perdida de algunos materiales.	X			
Catalogación	Los materiales no están codificados, ni catalogados, la identificación se realiza por su nombre común.	Confusión en la identificación por la existencia de artículos con más de un nombre común.	X			

Fuente: Elaboración Propia.

### 5.3.7. ASPECTO 7

En la siguiente tabla se realizará el diagnóstico de movimientos de existencias.

Tabla 10: Diagnostico de movimientos de existencias

ASPECTOS	CARACTERISTICAS	EFECTO	CALIFICACIÓN			
			M	R	B	E
Registro de movimientos	No existen documentos que registren la entrada y salida de los materiales a lo largo de las ventas.	Desconocimiento de la cantidad de materiales vendidos. Falta de información de las cantidades existentes de cada material.	X			
Ubicación	No se emplea una distribución adecuada en el almacenamiento de los materiales	La mezcla de los materiales más recientes con materiales mas antiguos dificultando la utilización de estos.	X			

Fuente: Elaboración Propia.

### 5.3.8. ASPECTO 8

En la siguiente tabla se realizará el diagnóstico de operaciones de almacén.

Tabla 11: Diagnostico de Operaciones de almacén

ASPECTOS	CARACTERISTICAS	EFECTO	CALIFICACIÓN			
			M	R	B	E
Volúmenes de almacenamiento	Los volúmenes de almacenamiento no se han determinado.	Almacenamiento de exceso de algunos materiales, deterioro de materiales.		X		
Local	Las áreas de almacenamiento están delimitadas de manera empírica	Dificultad para el manejo de materiales.		X		
Ubicación	Los materiales cuentan con un área fija dentro de la empresa, lo que facilita en cierta medida su ubicación.	En algunos casos los materiales son difíciles de encontrar.		X		
Señalización	No existe.	Desorden en los materiales demora para la ubicación de algunos productos.	X			

Fuente: Elaboración Propia.

### 5.3.9. ASPECTO 9

En la siguiente tabla se realizará el diagnóstico de conservación y protección del almacén.

Tabla 12: Diagnostico de conservación y protección del almacén

ASPECTOS	CARACTERISTICAS	EFECTO	CALIFICACIÓN			
			M	R	B	E
Prioridad en la salida de materiales	Los materiales recién llegados se mezclan con los materiales más antiguos, dificultando la salida de los antiguos.	El escaso mantenimiento en almacén ocasiona pérdidas.	X			
Accidentes y/o peligros	Se cuenta con un extinguidor no cuenta con otros dispositivos.	Peligro permanente al no utilizar sus EPPS, mal ubicación de las herramientas, líquidos inflamables	X			

		expuestos, generando condiciones con riesgo a sufrir accidentes.				
Riesgo de robo	El tipo de almacenamiento no permite un acceso restringido al área de almacenaje.	Fácil acceso permite la sustracción de materiales pequeños.	X			
Internos	No se realizan registros sistemáticos a los trabajadores.	Descubriendo pérdidas de materiales.	X			

Fuente: Elaboración Propia.

### 5.5. Indicadores actuales del sistema logístico

Tabla N° 13: Indicadores de la Investigación

DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA ANUAL
COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO	ENTREGAS PERFECTAMENTE RECIBIDAS	Número y porcentaje de productos y pedidos que no cumplan las especificaciones de calidad y servicio definidas, con desglose por proveedor	$\frac{\text{Productos Defectuosos}}{\text{Total de productos recibidos}}$	430/708 =61%
PLANIFICACION Y GESTION DE INVENTARIOS	EXACTITUD DEL INVENTARIO (REFERENCIAS)	Se determina midiendo el número de referencias que en promedio presentan descuadres con respecto al inventario lógico cuando se realiza el inventario físico.	$\frac{(\text{stock real} - \text{stock registrado})}{\text{Stock real}}$	21950/91713 =23.93%
DISTRIBUCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	NIVEL CUMPLIMIENTO DE PEDIDOS	Consiste en conocer el nivel de efectividad de los despachos de	$\frac{\text{Numero de despachos cumplidos}}{\text{Total pedidos despachos}}$	460/588 =78.23%



		mercancías a los clientes en cuanto a los pedidos enviados en un periodo determinado.	
<b>FUENTE</b>		Elaboración Propia	

El Cálculo del 1° Indicador se realizó con un Trimestre Promedio.

El Cálculo del 2° Indicador se realizó Anualmente.

El Cálculo del 3° Indicador se realizó con un Trimestre Promedio.

## 5.6. Resultados de encuesta

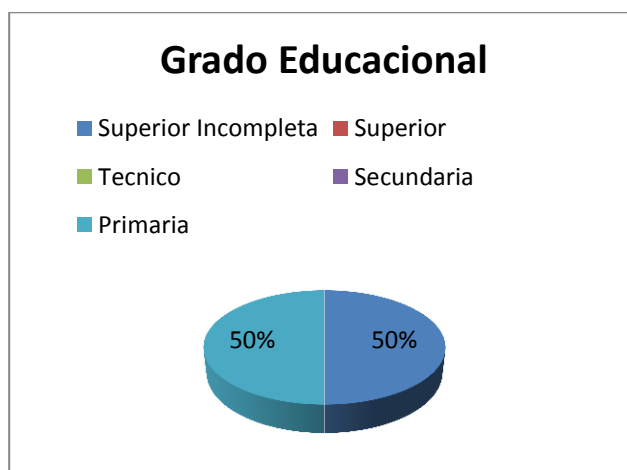
Se aplicó una encuesta a 13 personas el 7 de agosto en la empresa, para obtener resultados sobre su grado educacional, funciones que realizan y como se sienten en la empresa.

A continuación se detalla los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a:

### 5.6.1. Área de Almacén: Participaron 2 personas

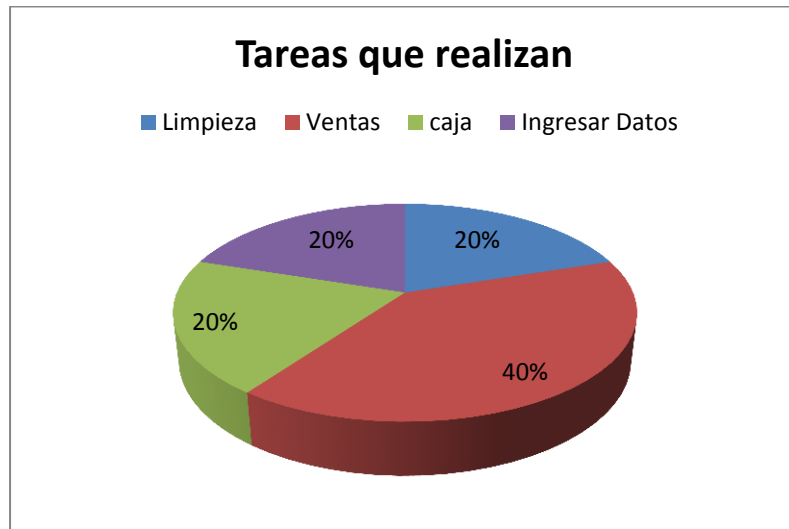
- ✓ Pregunta 1: ¿Cuál es tu grado educacional?

Como se observa en la grafica en esta área el 50% tiene estudios superior incompleta y el otro 50% tiene primaria.



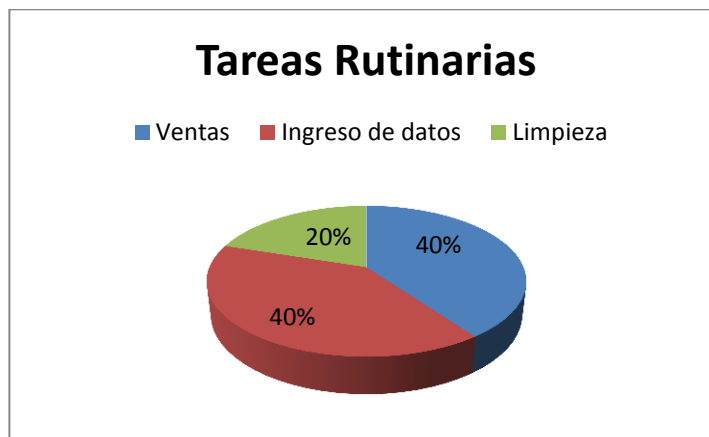
✓ Pregunta 2: ¿Qué tareas haces en el trabajo?

En esta grafica se visualiza que la función que realizar con más frecuencia es ventas con 40%, las demás tareas las realizan con menos frecuencia con un 20%.



✓ Pregunta 3: ¿Cuáles de estas tareas son comunes o rutinarias?

En esta grafica se visualiza que la tarea más rutinaria es el ingreso de datos con un 40%, luego ventas y finalmente limpieza.



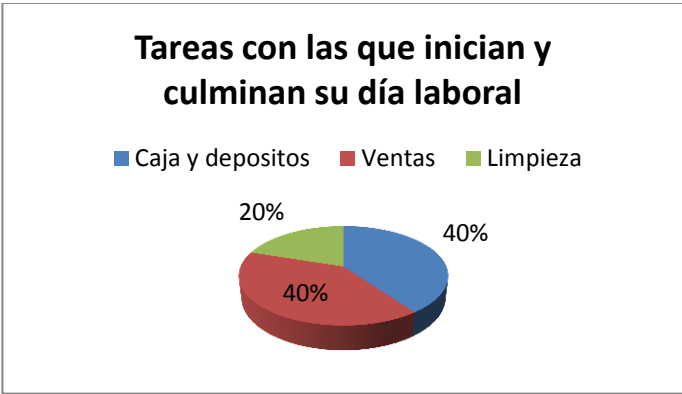
✓ Pregunta 4: ¿Qué tareas fuera de lo común has hecho?

Se observa en la grafica que el porcentaje entre realizar guías de remisión, venta de motos y entrega de tarjetas se encuentran en un mismo porcentaje.



- ✓ **Pregunta 5:** ¿Qué tareas inician y terminan en tu área y que tareas se hacen en parte en tu área y luego se terminan en otra área?

Se observa en la grafica que su día laboral empieza con mayor porcentaje en ventas y culmina con la función de limpieza.



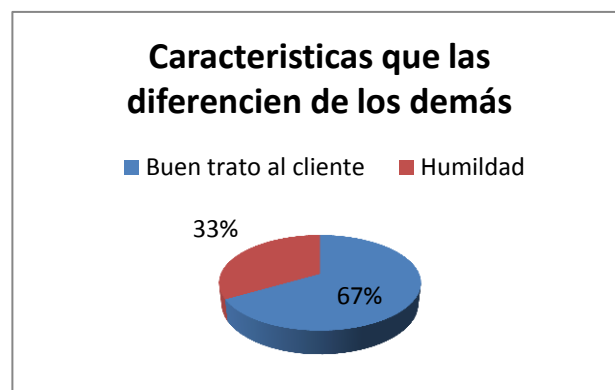
- ✓ **Pregunta 6:** ¿Te sientes contento(a) laborando en esta empresa?

Se observa en la grafica que las dos personas encuestadas se sienten contentas laborando en la empresa con un 100%.



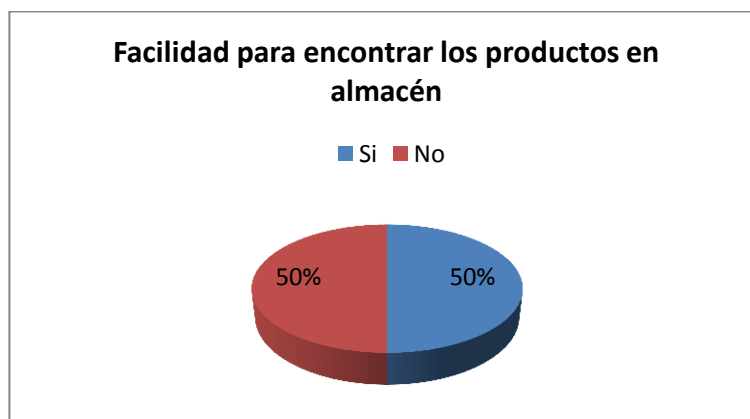
- ✓ Pregunta 7: ¿Qué características consideran que te diferencian en el trabajo respecto de tus compañeros?

Como se observa en la grafica lo que las diferencia de los demás trabajadores es el buen trato al cliente con un 67%.

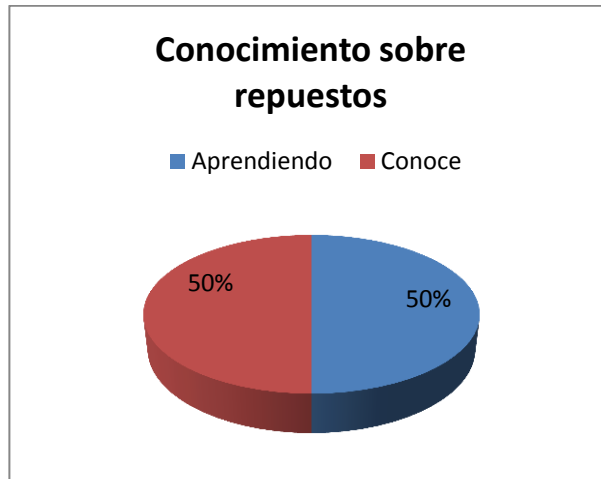


- ✓ Pregunta 8: ¿Es fácil encontrar los productos y accesorios de las motos en almacén?

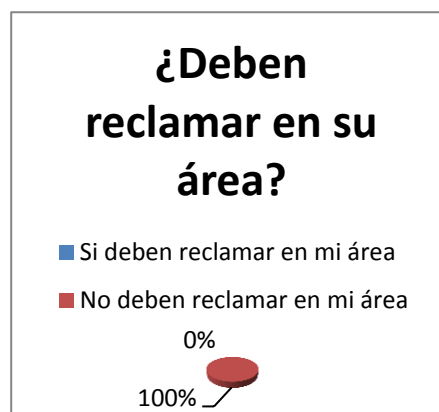
Como se muestra en la gráfica el 50% dice que es fácil encontrar los productos en almacén, mientras que es el otro 50% dice que no.



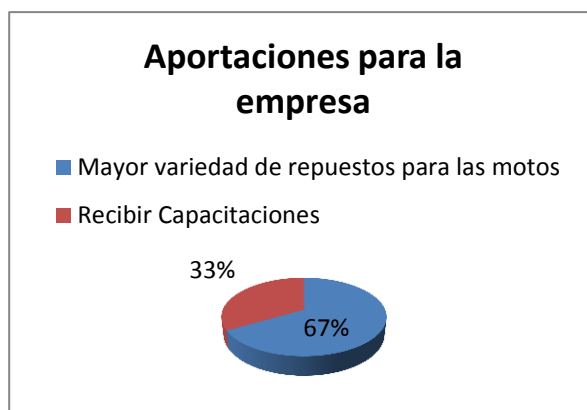
- ✓ **Pregunta 9: ¿Qué tanto sabes sobre Repuestos, partes y accesorios de motos?**  
Se observa en la gráfica que el 50% tiene conocimiento y el otro 50% esta aprendiendo.



- ✓ **Pregunta 10: ¿Qué tipos de reclamos has tenido con clientes, a que se deben los reclamos, crees que deberían reclamar en tu área o debe ser en otra área?**  
Se observa en la grafica que reciben un 34% de reclamos por tarjetas de propiedad, 33% fallas de motos y 33% en venta de repuestos. En la siguiente grafica se observa que el 100% opina que no se deben hacer ese tipo de reclamos en su área.

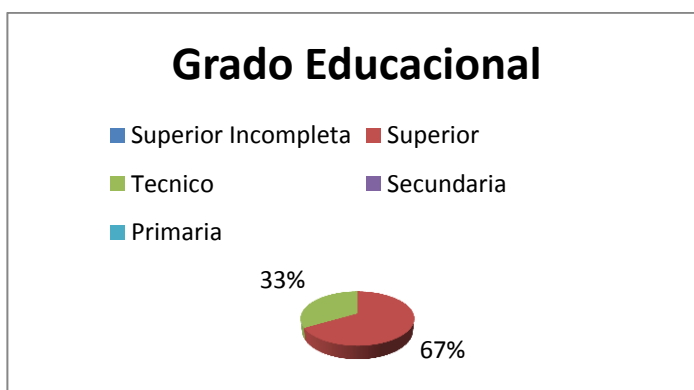


- ✓ **Pregunta 11: ¿Que aportaciones darías a la empresa para mejorar tu área?**  
Se observa en la grafica que con un 67% la mayor aportación es tener mayor variedad de repuestos para las motos.

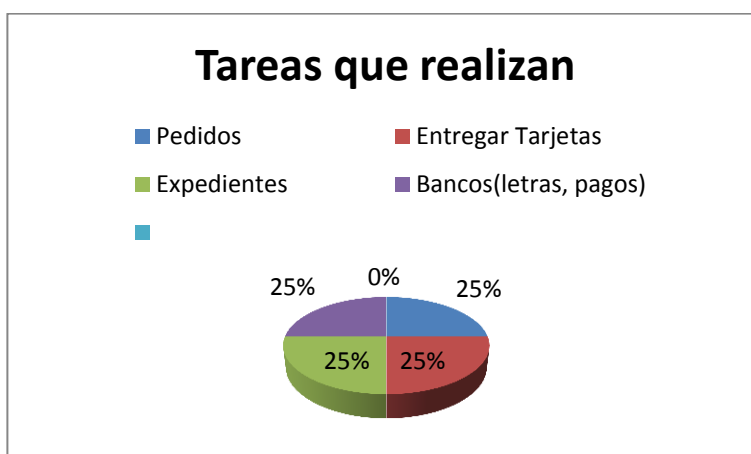


**5.6.2. Área de oficina:** Participaron 3 personas

- ✓ **Pregunta 1: ¿Cuál es tu grado educacional?**  
Se observa en la figura que el 67% de los trabajadores tiene estudios superiores y el 33% otros estudios.

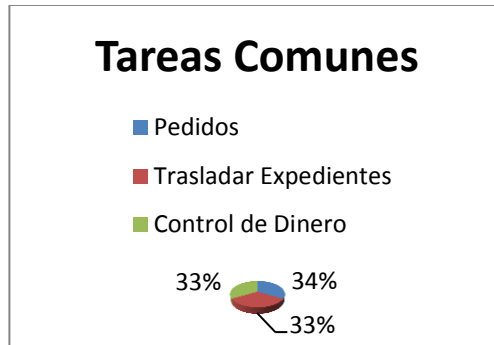


- ✓ **Pregunta 2: ¿Qué tareas haces en el trabajo?**



- ✓ Pregunta 3: ¿Cuáles de estas tareas son comunes o rutinarias?

Se observa que la mayoría de funciones realizadas son pedidos con un 34%



- ✓ Pregunta 4: ¿Qué tareas fuera de lo común has hecho?

Se observa en la gráfica que no realizan ninguna actividad fuera de lo común.

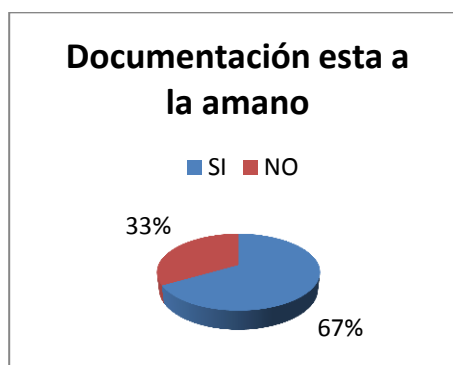


- ✓ Pregunta 5: ¿Te sientes contento(a) laborando en esta empresa?

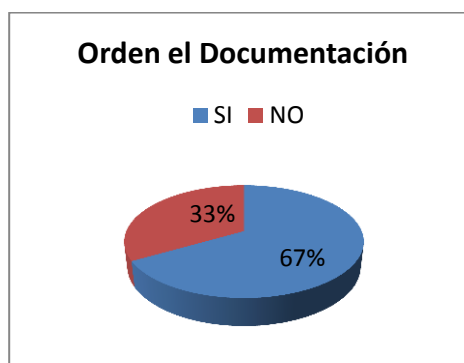
Se observa que el 67% de los trabajadores se sienten contentos laborando en la empresa.



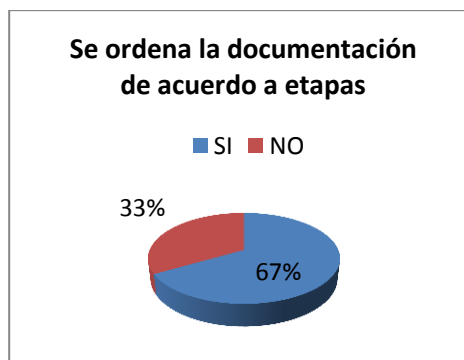
- ✓ Pregunta 9: ¿La documentación siempre esta a la mano y ordenada?



- ✓ Pregunta 10: ¿Hay un orden de importancia para archivar documentos?  
Se observa en la gráfica que el 67% de los trabajadores afirman tener un orden en los documentos.

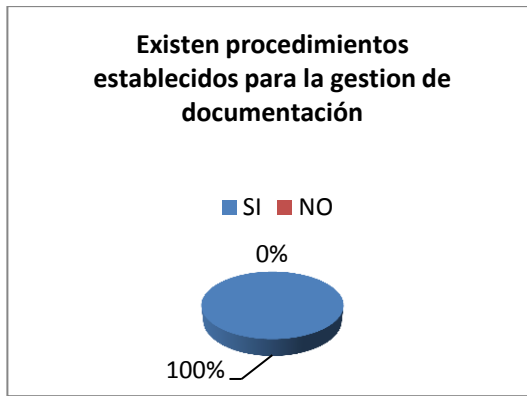


- ✓ Pregunta 11: ¿Se ordena la documentación de acuerdo a las etapas que siguen los trámites?  
Se observa en la grafica que el 67% de los trabajadores afirman tener en orden la documentación de acuerdo a etapas

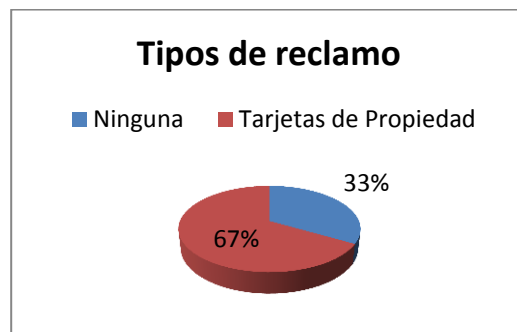


- ✓ Pregunta 13: ¿Hay procedimientos establecidos para la gestión documentaria?  
Se observa que si existen procedimientos establecidos para la gestión documentaria con el 100%.

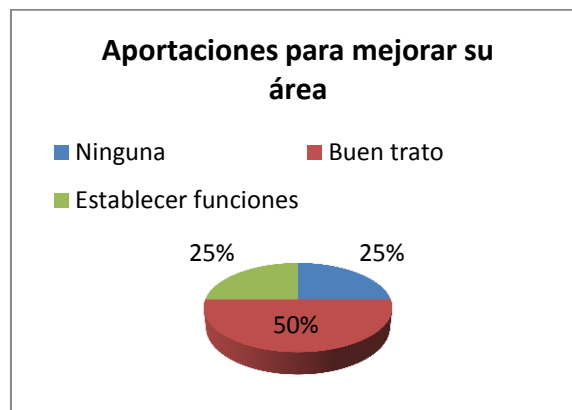




- ✓ **Pregunta 14:** ¿Qué tipos de reclamos has tenido con clientes, a que se deben los reclamos, crees que deberían reclamar en tu área o debe ser en otra área?  
Se observa en la grafica que el 67% del área de oficina a recibido reclamos por tarjetas de propiedad.

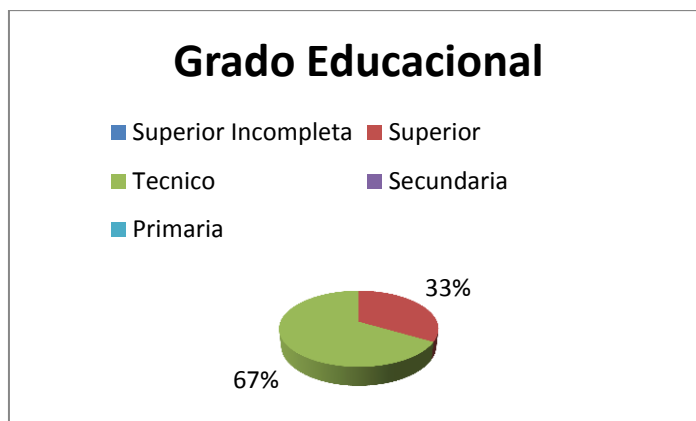


- ✓ **Pregunta 15:** ¿Que aportaciones darías a la empresa para mejorar tu área?  
Se observa en la grafica que el 50% de los trabajadores desean un mejor trato.



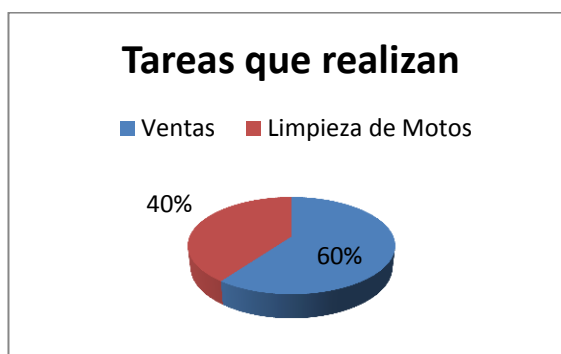
**5.6.3. Área de Ventas:** Participaron 3 personas

- ✓ **Pregunta 1:** ¿Cuál es tu grado educacional?  
Se observa en la gráfica que el 67% del personal de esta área tiene un grado educacional de técnico.



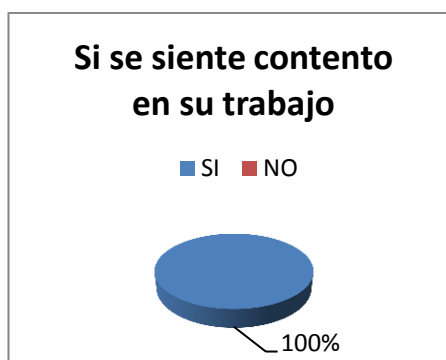
✓ Pregunta 2: ¿Qué tareas haces en el trabajo?

Con un 60% la mayor tarea que desempeñan es ventas.



✓ Pregunta 3: ¿Te sientes contento(a) laborando en esta empresa?

Según la grafica el 100% de los trabajadores de esta área se siente contento en su trabajo.



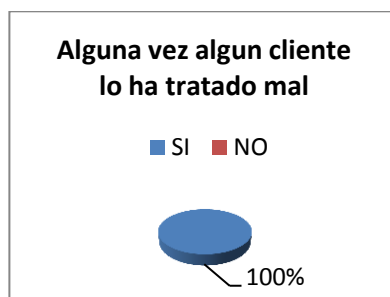
✓ Pregunta 4: ¿Has trabajado antes en venta de motos, sabes sobre el productos que vendes, clasificación, etc.?

El 100% de os trabajadores afirman haber trabajado en ventas.



✓ Pregunta 5: ¿Alguna vez algún cliente te ha tratado mal?

Se observa que el 100% de los trabajadores ha recibido un mal trato por parte de los clientes.



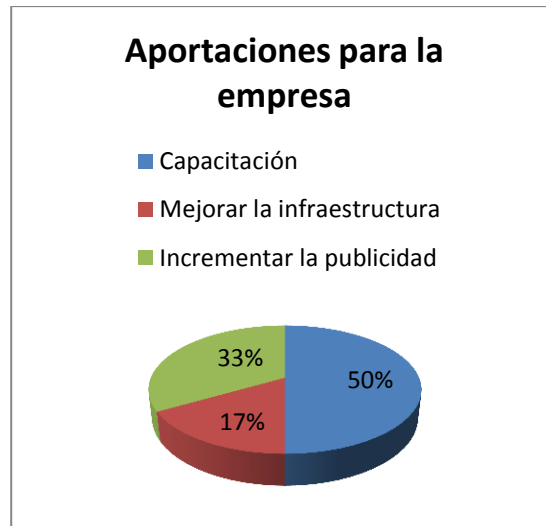
✓ Pregunta 6: ¿Alguna vez has recibido capacitación sobre ventas de motos y de como tratar al cliente?

El 67% de los trabajadores afirman no haber recibido algún tipo de capacitación.



✓ Pregunta 7: ¿Que aportaciones darías a la empresa para mejorar tu área?

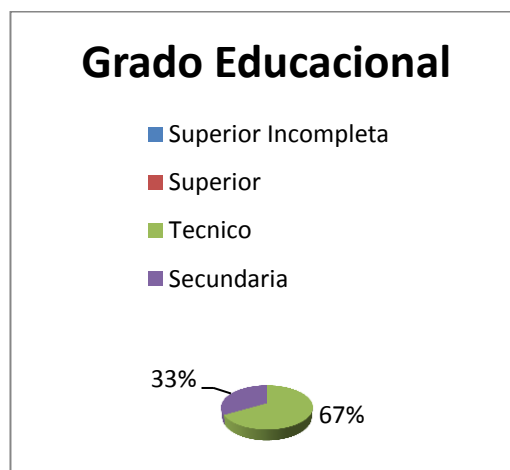
El 50% de los trabajadores proponen que se les brinde capacitaciones sobre ventas.



#### 5.6.4. Área de Taller: Participaron 3 personas

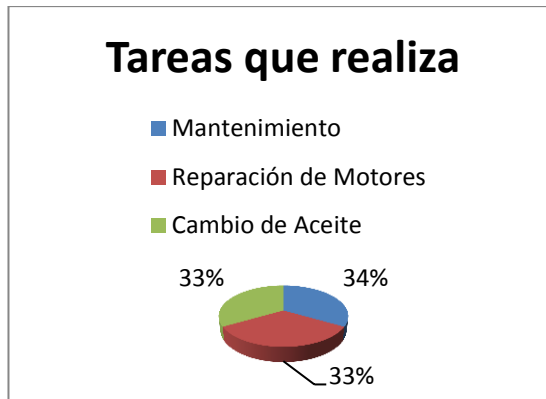
- ✓ Pregunta 1: ¿Cuál es tu grado educacional?

Se observa en la gráfica que el 67% del personal de esta área tiene un grado educacional de técnico.



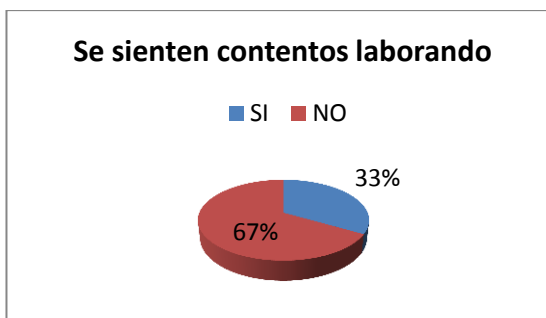
- ✓ Pregunta 2: ¿Qué tareas haces en el trabajo?

Se observa que realizan con mayor frecuencia el mantenimiento con 34%, reparación de motores y cambio de aceite con un 33%.



- ✓ **Pregunta 3: ¿Te sientes contento(a) laborando en esta empresa?**

El 67% se encuentra contento laborando en la empresa.



- ✓ **Pregunta 4: ¿Tienes manuales para las tareas que haces?**

Todos los trabajadores cuentan con manuales para realizar sus tareas



- ✓ **Pregunta 5: ¿Conoces si los materiales utilizados son peligrosos?**

Se observa que todos los trabajadores tienen conocimiento de que los materiales que usan son peligrosos con un 100%.



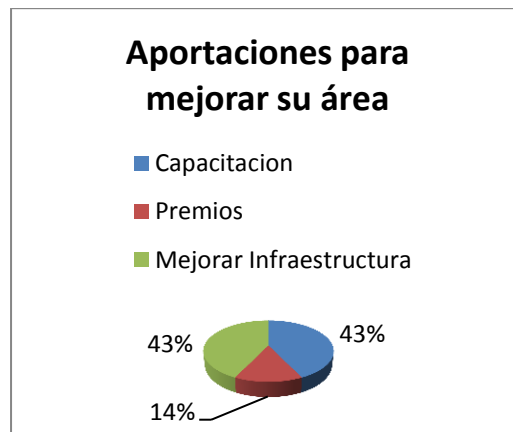
- ✓ Pregunta 6: ¿Sabes que puede pasar si no usas EPP?

Se observa que todos los trabajadores tienen conocimiento de que puede pasar si no usan EPPS con un 100%.



- ✓ Pregunta 7: ¿Qué aportaciones darías a la empresa para mejorar tu área?

Se observa en la gráfica que con el 43% destacan mejorar infraestructura y recibir capacitaciones.



## - Conclusiones de la Encuesta

Mediante la aplicación de la encuesta se ha podido analizar que la mayoría de trabajadores tienen un grado educacional técnico, tienen conocimiento de las funciones que deben realizar pero no siempre se dedican a sus funciones. Los trabajadores se encuentran contentos laborando en la empresa, pero siempre dando recomendaciones para mejorar tanto su desempeño como la infraestructura de la empresa. En el caso del área de taller no todos se sienten contentos laborando por las malas condiciones en que se encuentra su área de trabajo.

**CAPITULO 6**  
**PROPUESTA DE**  
**MEJORA**

## 6.1. ELABORACION DE PLANES DE MEJORA

Se ha planteado 10 acciones de mejora estableciendo sus indicadores, resultados y la priorización.

Para la priorización, se ha utilizado el siguiente cuadro:

Tabla 14: Priorización		
	ALTO IMPACTO	BAJO IMPACTO
FÁCIL DE IMPLANTAR	1	2
DIFÍCIL DE IMPLANTAR	3	4
Fuente	Elaboración Propia	

Donde si es fácil de implementar y tiene un alto impacto tiene prioridad 1: debe ejecutar primero, si tiene un bajo impacto y es fácil de implementar tiene una prioridad 2, si tiene un alto impacto y es difícil de implementa tiene una prioridad 3, si tiene un bajo impacto y es difícil de implementar tiene una prioridad 4.

## 6.2. DESARROLLO DE LAS PROPUESTA DE MEJORA



**Figura 9: Propuestas de Mejora**

	N°	DESCRIPCION	INDICADOR	FECHA DE REALIZACION	RESULTADO	INVERSION	PRIORIDAD
GESTION DE COMPRAS	1	MEJORA DEL FLUJO LOGISTICO	MEDICION DEL TIEMPO EN EL PROCESO LOGISTICO	06 SEPTIEMBRE DEL 2012	REDUCIR TIEMPO DE FLUJO DE 192 MIN A 50 MIN	S/. 4434	1
	2	EVALUACION Y CLASIFICACION DE PROVEEDORES	PROVEEDORES %	01 DE NOVIEMBRE DEL 2012	ELEGIR EL MEJOR PROVEEDOR	0	3
GESTION DE VENTAS	1	ESTABLECER POLITICAS DE VENTAS	REGLAS BASICAS Y MANDAMIENTOS	09 DE SEPTIEMBRE DE 2012	MEJORA EN LA ATENCION AL CLIENTE	S/. 8000	1
	2	CAPACITACION TECNICA DE SERVICIO	APLICACION DE VENTAS Y ATENCION AL CLIENTE	20 DE NOVIEMBRE DEL 2012	INCREMENTAR LOS NIVELES DE VENTAS	0	3
GESTION DE INVENTARIOS	1	APLICACION DE LA TECNICA ABC	ANALISIS DE ABC	09 DE SEPTIEMBRE DE 2012	TENER UN MEJOR CONTROL DEL STOCK	S/. 1000	1
GESTION DE ALMACEN	2	CAPACITACION PARA UNA REORGANIZACION	APLICACION DE 5 S	DE ENERO DEL 2013 A DICIEMBRE DE 2013	REALIZAR UNA REORGANIZACION EN AREAS Y FUNCIONES	S/. 8000	1
1GESTION DE DISTRIBUCION	1	MEJORAR EL TRANSPORTE	CAMBIO DE TRANSPORTISTA	MARZO DEL 2013	DISMINUIR LOS PRODUCTOS DEFECTUOSOS	0	3
GESTION DEL SERVICIO POSTVENTA	1	LLAMADA DE LAS 72 HORAS	GUIA Y PLANTILLA PARA LA LLAMADA	09 DE SEPTIEMBRE DE 2012	MEJORA DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	S/. 11800	1
SISTEMA LOGISTICO	1	COMPRA DE SOFTWARE NAVASOFT	CAPACITACION E INSTALACION DEL SOFTWARE	01 DE ENERO DE 2012	MEJORA DE TODA EL AREA LOGISTICA	S/. 30500	1

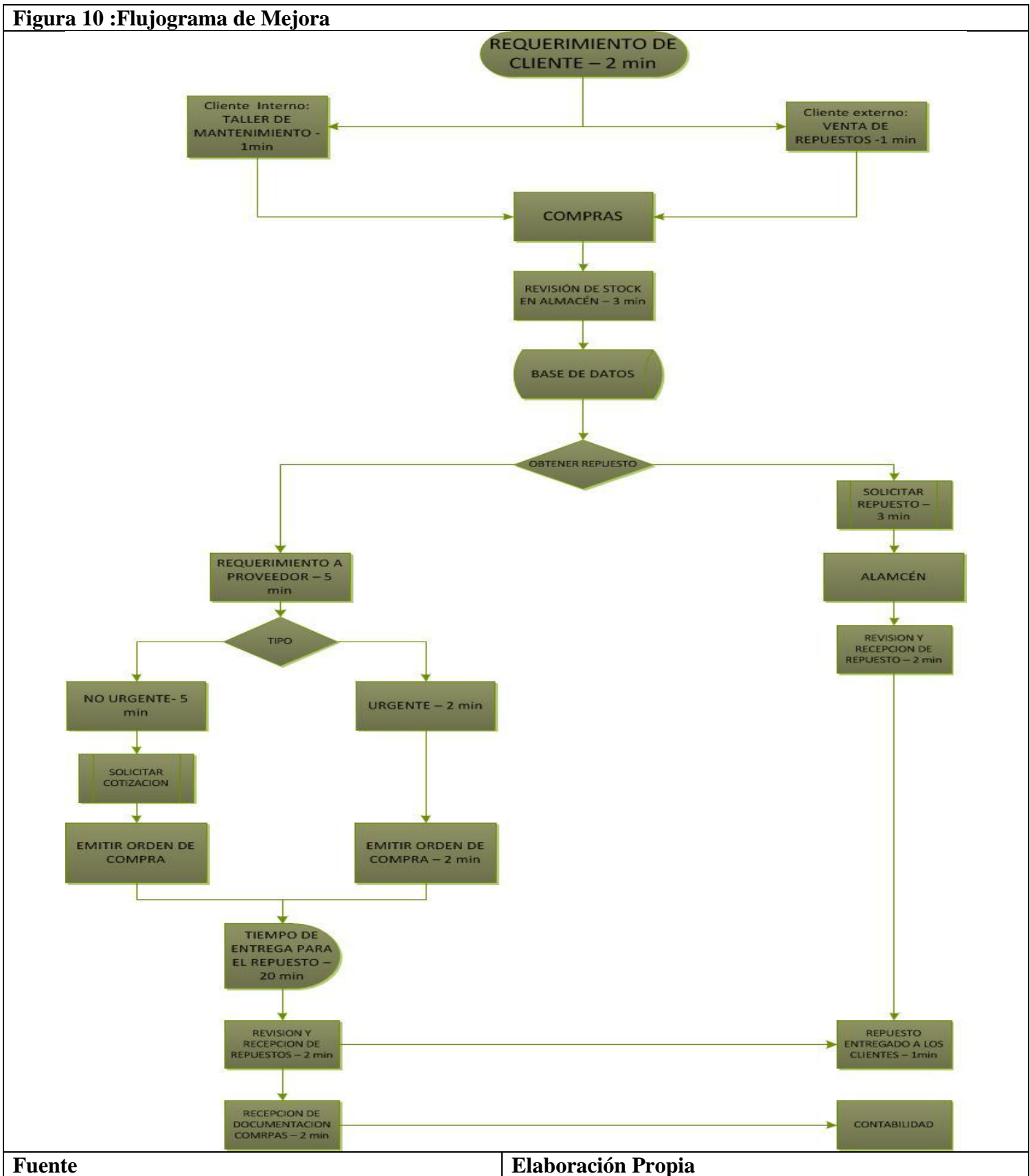
Fuente:

Elaboración Propia

**Las que tienen prioridad 1 y se pueden desarrollar se describen aquí:**

### 6.2.1. Gestión de Compras

Figura 10 :Flujograma de Mejora



Fuente

Elaboración Propia

Para cumplir con la mejora en el área de compras en la empresa, se recomienda:

- Adquirir una computadora para agilizar la emisión y recepción de las órdenes de compra.
- Adquirir una impresora.
- Adquirir papel bond.
- Realizar una capacitación para que los empleados realicen de manera adecuada la gestión de compras.

### **6.2.2. Gestión de Ventas**

#### **Los 10 mandamientos del vendedor eficiente**

- 1- Planificar durante la noche y los fines de semana.
- 2- Nunca decir que No, ni considerar perdido a un cliente.
- 3- Hacer que el cliente se sienta bien con Ud., no solo con su producto o empresa.
- 4- Satisfacer las necesidades del cliente, aunque tenga que pelear contra la burocracia.
- 5- Préstese servicios al cliente por lo que no recibirá ninguna paga.
- 6- Conoce al producto de la competencia mejor que ella misma.
- 7- Llegue temprano a las citas.
- 8- Arréglese para dar la impresión de vender un producto superior.
- 9- Hacer una llamada más antes de regresar a la casa.
- 10-SI POR LA MAÑANA UD. SE QUEDA DEMASIADO TIEMPO BAJO LA DUCHA PORQUE NO TIENE GANAS DE IR A TRABAJAR..... BÚSQUESE OTRO EMPLEO.

#### **30 Reglas básicas para mejorar las ventas en los establecimientos**

1. La ubicación de un negocio es más importante que su tamaño.
2. La mercadería que se exhibe debe ser abundante y estar siempre limpia y ordenada.
3. Los trámites para que sus clientes compren y paguen deben ser sencillos.

4. Tener siempre gran confianza en nosotros mismos.
5. Un cliente que compra poco pero varias veces, es más beneficioso para el negocio que otro que compra bastante pero en raras ocasiones.
6. Nunca obligue a un cliente a comprar lo que no desea.
7. Nunca deje que un cliente compre solo lo que desea.
8. Trate a sus clientes como si fueran sus parientes.
9. Gánese la simpatía de sus clientes antes que su dinero.
10. Escuche con paciencia las quejas de sus clientes.
11. Evite que el cliente presencie los problemas internos de su negocio.
12. Vender un buen producto o servicio es una virtud.
13. Sienta siempre una gran responsabilidad por su negocio.
14. Sea amable con sus proveedores: ellos son sus socios.
15. Los regalos pequeños alegran a los clientes y los vuelven más inclinados a la compra.
16. Cuando no tenga regalos que ofrecer, de a sus clientes una sonrisa.
17. Proporcione buenas condiciones de trabajo a su gente para que trabajen por convicción y no por obligación.
18. Para atraer más clientes, Ud. debe tener algo extra, que sus competidores no puedan ofrecerles.
19. El desperdicio, aunque sea pequeño, aumenta el costo de los artículos.
20. Venda de acuerdo a los precios normales. Los descuentos reducen la confianza de los clientes.
21. Si los clientes buscan con frecuencia productos que su empresa no tiene, Usted no está perdiendo solamente dinero y ventas: Usted está perdiendo clientes, lo que es aún más grave.

22. Los niños traen buena suerte y deben ser tratados con una atención especial: son su futuro.
23. Conozca siempre lo que gana o pierde antes irse a dormir.
24. Mantenga siempre la misma calidad de lo que vende.
25. Haga que sus clientes se sientan orgullosos de comprarle a Usted.
26. Los que atienden a los clientes deben ser personas que se sientan felices de atenderlos.
27. Un negocio lleno de vida atraerá a los clientes: a las funerarias se llega sólo por obligación.
28. No utilice excusas de ningún tipo: pase lo que pase, usted debe obtener ganancias de lo que vende.
29. Diga a los clientes que le reporten lo que no les gusta del negocio o de lo que allí se vende.
30. Proporcione un buen servicio a sus clientes después de realizada una compra.

### **6.2.3. Gestión de Inventarios**

#### **6.2.3.1. Análisis ABC.**

Actualmente la empresa comercializa entre 600 a 700 productos diferentes. Para poder realizar una buena gestión de sus inventarios en el almacén, es necesario que se elabore un análisis ABC. De esta manera se podrá identificar aquellos productos que son los más representativos para la empresa y que deberán de contar con un seguimiento más detallado porque en caso de haber faltantes o sobre stock de dichos productos podrían generar un impacto representativo para la distribuidora. Asimismo, se identificarán aquellos productos que en caso de existir faltantes no representarían un impacto tan grande pero que son necesarios tener para brindar una mayor variedad de oferta a los clientes de la distribuidora.

Figura 11. Diagrama con clasificación ABC.  
Elaboración propia.

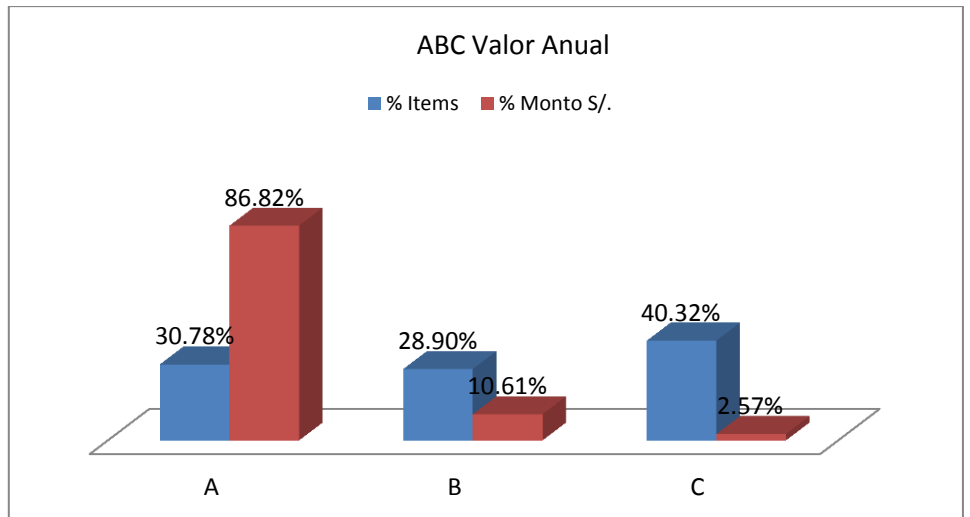
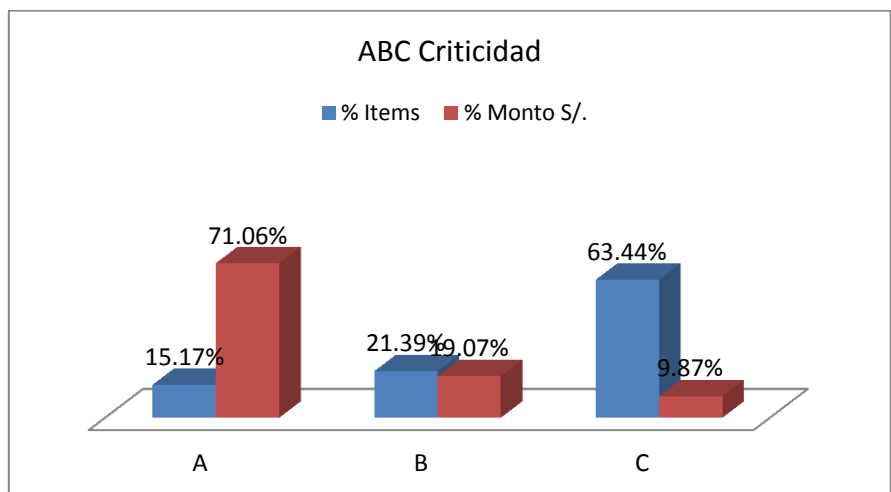


Figura 12. Diagrama con clasificación ABC.  
Elaboración propia.



Como podemos apreciar en ambos gráficos, efectivamente se cumple con la ley de Pareto, es decir que un pequeño porcentaje de los productos representa una gran cantidad de los stocks valorizados o utilidades según cada uno de los casos. Es importante que se realice el análisis de ambos casos, puesto que de esta manera se podrá identificar y clasificar aquellos productos más relevantes tanto por su impacto en los costos de la empresa como por su impacto en las ventas en caso de que se de una rotura de stock para dichos productos.

Finalmente, en la tabla 15 tenemos la cantidad de productos que se encuentran en cada uno de las clasificaciones.

Tabla 15. Cantidad de productos por cada clasificación ABC.

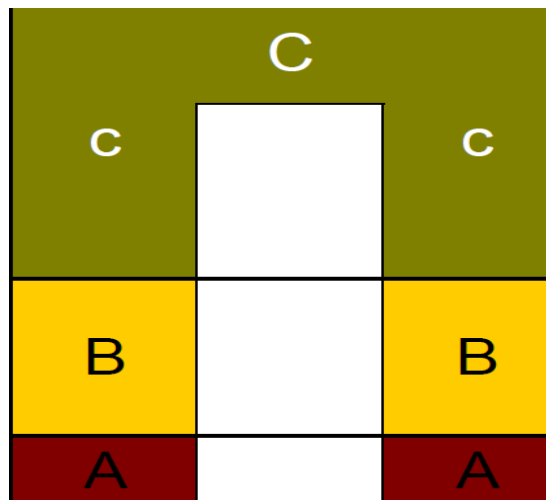
Elaboración propia.

Clase	No Items	% Items	Monto S/.	% Monto S/.
A	213	30.78%	4,981,094.77	86.82%
B	200	28.90%	608,793.93	10.61%
C	279	40.32%	147,547.57	2.57%
	<b>692</b>	<b>100%</b>	<b>5,737,436.27</b>	<b>100%</b>

Una vez que se ha elaborado la clasificación ABC, es importante poder redistribuir la ubicación de los productos al interior del almacén de productos. La nueva distribución deberá estar elaborada de tal manera que los productos de la clasificación A se encuentren más cerca de la puerta del almacén, luego los de la clasificación B y finalmente los de clasificación C.

Esto debido a que los productos de la clasificación A tienen una mayor rotación que los demás productos y por ende es necesario tenerlos más cerca para evitar que los ayudantes del almacén tengan que estar trasladándose constantemente para ingresar o retirar dichos materiales del almacén. En la figura 14 se puede apreciar la ubicación de las clasificaciones al interior del almacén.

Figura 13. Disposición de productos según clasificación ABC en el almacén.



## 6.2.4. Gestión de Almacén

### 6.2.4.1 Propuesta de las 5S

El propósito de esta propuesta se basa en Que los participantes tengan las herramientas necesarias, para estar en condición de participar activamente en la

implementación de las 5'S en la empresa. Las 5s es una metodología enfocada a lograr orden y la limpieza en todas las áreas de la empresa (oficinas, almacén, etc.), creando una disciplina que a la larga se convierta en cultura y en práctica común. Se llama 5s por la siguiente clasificación

<i>Seiri</i>	<u>Seleccionar</u>
<i>Seiton</i>	<u>Organizar</u>
<i>Seiso</i>	<u>Limpiar</u>
<i>Seiketsu</i>	<u>Estandarizar</u>
<i>Shitsuke</i>	<u>Disciplina</u>

El objetivo es poder encontrar cualquier cosa en menos de 30 segundos, sean objetos físicos o información en computadora; Incrementar la Productividad; Mejorar la Calidad de las actividades realizadas.

Los beneficios al implementar las 5s serán:

Cero:

1. Retrasos
2. Insatisfacción de Clientes
3. Pérdidas (\$\$\$)

Para realizar los procedimientos y programas de trabajo necesarios para mantener la Disciplina de las 5S's se necesita de un campaña en la cual es importante

- Que el Director general tome el liderazgo y que todos tomen parte en las 5 S's
- Las actitudes de los gerentes es clave, si no toman con seriedad, nadie más lo tomará, de ellos depende el éxito o fracaso de la campaña
- No debe hacerse la labor de mantenimiento de las 5 S's como algo cansado y sucio, por eso debe efectuarse en etapas



- Lo importante es empezar en 5S's y mantener el esfuerzo
- Entrenamiento



- Difusión
  - Slogans
  - Campañas
  - Posters
  - Folletos
- Planeación y operación
  - Organización promocional
  - Educación
  - Juntas promocionales
- Actividades paralelas
  - Posters de invitación a participar.
  - Temas del mes.
- Despliegue de las actividades de las 5 S's en áreas de trabajo específicas
  - Documentación.
  - Implantación.
- Proyectos Kaizen (Mejora Continua)
  - Organizarlos conforme sea apropiado.
- Entrenamiento técnico
  - Tecnología Kaizen.

- Entrenamiento inicial.
  - Seguimiento al entrenamiento.
- Lanzamiento de equipos Kaizen y certificación.
  - Trabajo en equipo.
  - Reconocimiento.



Para iniciar con la aplicación en la empresa se plantean planes de trabajo, evaluando el desempeño de los trabajadores con la aplicación de las 5S.

Figura N° 14: Plan de trabajo para el área Logística.

ÁREA LOGÍSTICA			Semana 1							SEMANA 2						
Descripción de la actividad	Duración	Responsable	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
Recopilar mediante una lista todos los prod. Existentes																
Codificar los productos existente																
Elaborar una lista en excel incluyendo las existencias de c/u																
Elaborar las codificación de ubicación de lo prod mediante los estantes																
Elaborar una distribución física																
Presentar informe final																

Figura N° 15: Plan de trabajo para el área de Taller

ÁREA TALLER			Semana 1							SEMANA 2						
Descripción de la actividad	Duración	Responsable	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
Identificar el proceso del ensamble de una moto mediante un diagrama de flujo																
Diagramar físicamente una distribución de las diferentes áreas que identifiquen el ensamble																
Elaborar la distribución física (Reorganización)																
Acomodar mediante estantes(apoyo) para mejorar el ensamble																
Identificar puntos críticos donde necesiten seguridad																
Presentar informe final																

### 6.2.5. Gestión del servicio postventa

#### Guía para llamadas 72 hrs

Llamada a las 72 Hrs. después de la entrega del Vehículo en Servicio

- 1.- Saludo: Bueno(a)s días (tardes) Señor (a)..... habla (nombre de persona en Call Center) de (nombre de la Sucursal) ¿Cómo está usted?
- 2.- Sabemos que el Sr (nombre del Asesor de Servicio) lo atendió en su último mantenimiento / reparación realizada (especificar uno de los dos o los dos) ¿Quisiéramos saber cómo funciona su (mencionar modelo), después del mantenimiento / reparación realizada (especificar uno de los dos o los dos)?
- 3.- ¿Tiene alguna duda sobre el mantenimiento o reparación realizada (especificar uno de los dos o los dos)? (Mencionar observaciones indicadas por el Cliente en la OT). Registrar dudas o comentarios explicadas por el Cliente, en la Planilla de Llamado 72 Hrs.
- 4.- Le recuerdo que estamos aquí para atenderlo. Por favor no dude en llamarnos si necesita algo y recuerde Reservar Hora para su próximo Servicio. (mencionar prox. mantenimiento). Nuestro teléfono es (indicar teléfono del Call Center / web cuando salga al aire)
- 5.- Despedida: Muchas gracias por preferir nuestro Servicio. Hasta luego.

Figura 16: Planilla para llamado 72 horas

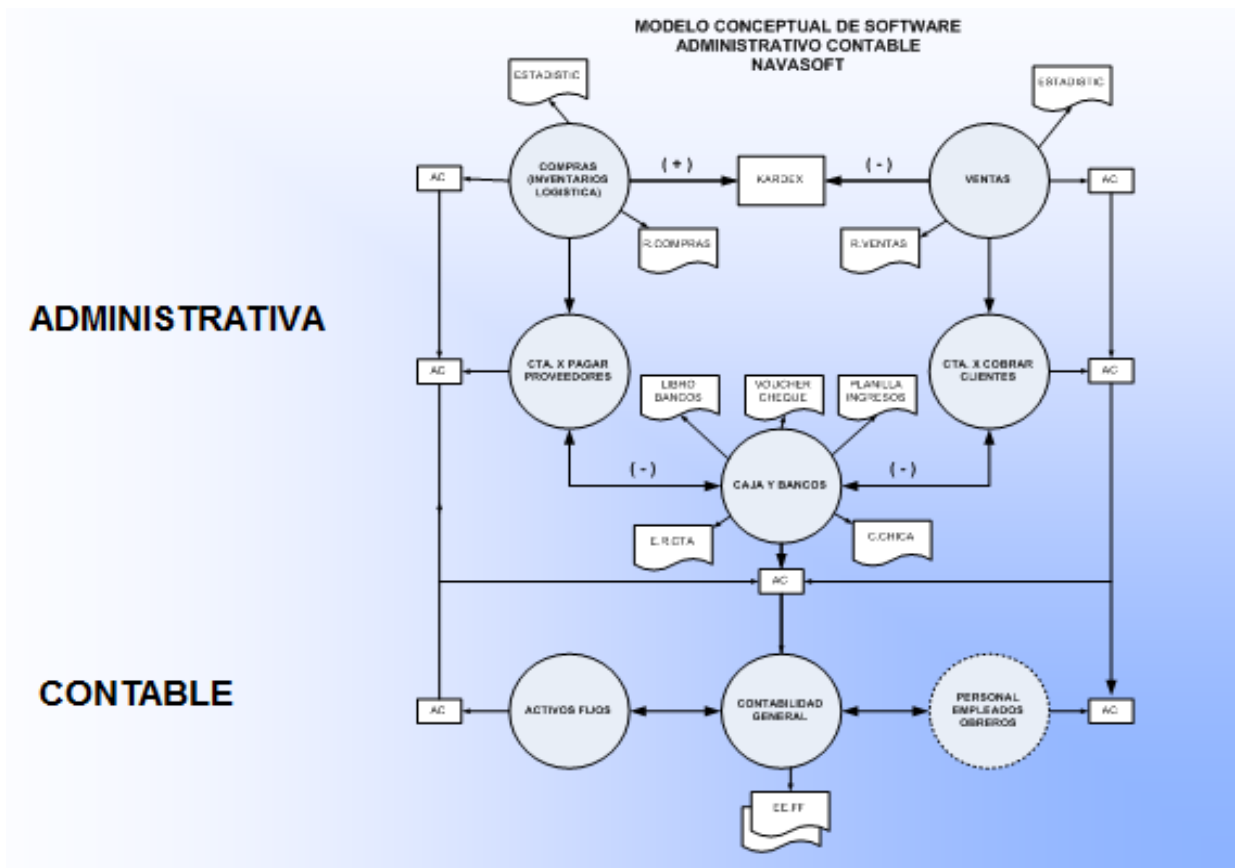
Planilla Llamado 72 Horas									
Sucursal:									
Fecha de Entrega del Vehículo	Fecha para Llamar	Estatus de Llamado (SI o NO)	Nombre del Cliente	Telefonos de Contacto	Modelo del vehículo	Placa	Vino por Mantenimiento (marcar con X)	Vino por Reparación (marcar con X)	Comentarios y Observaciones del Cliente luego de la llamada
1	21/11/2006	24/11/2006							
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
Fuente:					Elaboración Propia				

## 6.3.6. Gestión del Sistema Logístico

### 6.3.6.1. Aplicación de l Software Navasoft

Es una herramienta de gestión administrativo contable, que permite registrar en línea las transacciones operacionales de la empresa. Es un programa OLTP (On Line Transaction Process)

## Que ofrecemos a la organización



## ALCANCE

- Gestión administrativa

Gestión de inventarios

Gestión de la logística (compra local)

Facturación (oficina, puntos de ventas)

Control de las cuentas por cobrar clientes

Control de las cuentas por pagar a proveedores

Caja y bancos (tesorería)

- Contabilidad

Contabilidad general

Planillas de sueldos

<b>INVENTARIOS</b> - Catálogo de ítem ( <u>kardex</u> ) - Ordenes de compra	- Notas de ingreso - Notas de salida - Kardex valorizado, existencias.
<b>VENTAS</b> - Estructura de la lista de precios Cotizaciones	Guía de remisión - Facturas, boletas de venta - Notas de crédito y débito
<b>CUENTAS POR COBRAR</b> - Padrón de clientes - Gestión de letras (cartera, dscto, etc)	Estado de cuenta de clientes - Gestión de cobranza - Gestión de documentos
<b>CUENTAS POR PAGAR</b> - Padrón de proveedores - Gestión de letras	Estado de cuenta por proveedor - Ordenes de pago
<b>CAJA Y BANCOS</b> - Control de ingresos - Control egresos: cheques - Egresos en efectivo	- Control de rendir cuentas. - Control bancario - Control de fondo fijo (caja chica)

<b>CONFIGURACION</b> - Configuración del software - Actualización del tipo de cambio	- Monitoreo de los asientos automáticos - Interfase con el módulo contable
<b>CONTABILIDAD</b> - Plan de cuentas - Definición: C.Costo, SubCc, Posic. - Registros de asientos contables	- Impresión de libros auxiliares - Impresión de libros obligatorios - Impresión EE.FF. - Ajuste por inflación
<b>PERSONAL</b> - Planilla de empleados - Planilla de obreros	- Boletas de pago - Libro de planillas - Gestión de reportes

## OBJETIVO

Mecanizar y/o automatizar la información de todas las áreas administrativas contables de la empresa, proporcionar información confiable y oportuna a la Gerencia para una buena toma de decisión

## CARACTERISTICA

- ✓ Evitar la doble, triple digitación; por ejemplo cuando se registra una factura de compra; el sistema realiza 5 tareas:
  - Actualiza kardex
  - Actualiza las cuentas por pagar
  - Genera el asiento de compra
  - Actualiza el registro de compra de gestión
  - Actualiza las estadísticas de compra
- ✓ Genera la contabilidad semi automático

✓ Dado que el módulo de gestión genera el 80% de los asientos contable

Y el 20% se ingresa directamente e la contabilidad.

✓ Proporciona seguridad a la información

Trabaja con un motor de base de datos y existe claves de acceso.

✓ Plataforma cliente servidor

✓ Trabaja con el motor de base de datos MSSQL2000

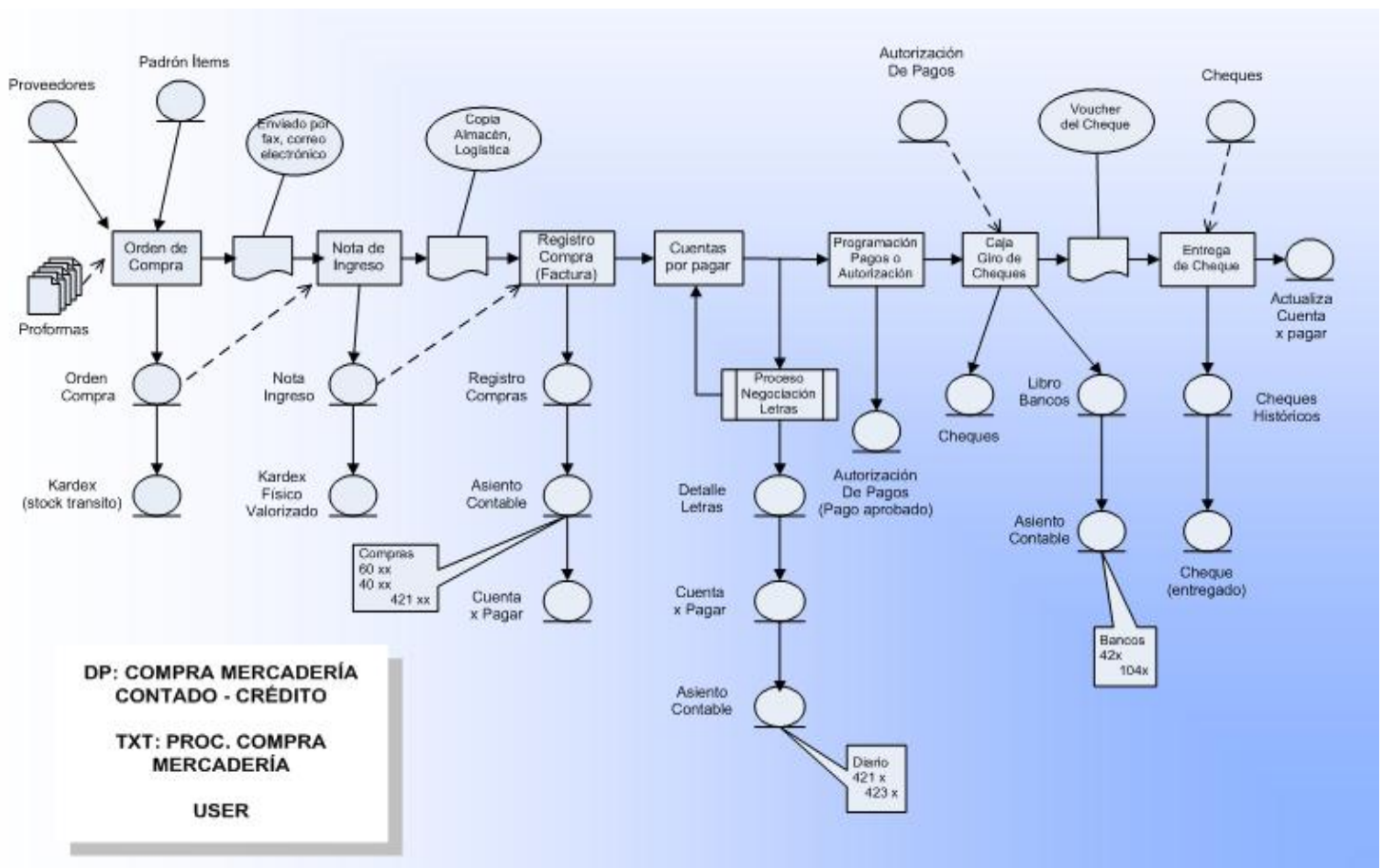
✓ Software visual para entorno WIN9X/2000/XP

✓ Multiusuario

✓ Multiempresa

✓ Posibilidad de acceso remoto (VPN, TERMINAL SERVICES)

### Trabaja en Función a Procesos





## Ingreso al Sistema

Seguridad en el Ingreso al sistema (Valida el perfil del usuario)

Control de Usuario

**NavaSoft** SAC Sistema Administrativo Contable  
Software ERP & CRM

Ingrese su nombre y contraseña de usuario para ingresar al sistema

Nombre de usuario: Navasoft

Contraseña: [ ]

Fecha contable: 04/02/2007

Aceptar Cancelar Opciones >>

## Consola Principal

Módulo de análisis

Cambio de empresa, usuario

Recordatorios mensajería

Acceso directo A consultas de Clientes y prov.

Personalizar sus Propios accesos

Módulos del sistema

5 últimas opc. ingresadas

NavaSoft - Prueba/DIMOSAC

Sucursal: LIMA  
Pto. emisión de documento: PRINCIPAL  
Almacén predeterminado: PRINCIPAL  
Fecha de ingreso: 04-Feb-2007

Favoritos: BALANCE, Plan de cuentas, Tipos de cambio

Buscar: Buscar en el catálogo (Clientes, Proveedores, Empleados, Plan de cuentas, Padrón de items), Buscar documento (Orden de compra, Nota de ingreso, Cotizaciones, Registro de ventas, Cuentas por cobrar)

Agenda: Panel de tareas, Mensajería y tareas del día, Comentarios y apurtes

## Tipo de Cambio Oficial

### IMPORTANTE

Dado que el sistema genera asientos contable ON LINE es OBLIGATORIO registrar el tipo de cambio oficial de la SUNAT y el tipo de cambio de mercado para gestiones de cobranza.

Fecha	Mes	Dia	Compra	Venta	Mercado
21/04/2007	ABRIL	SABADO	3.182	3.185	3.185
22/04/2007	ABRIL	DOMINGO	0.000	0.000	0.000
23/04/2007	ABRIL	LUNES	0.000	0.000	0.000
24/04/2007	ABRIL	MARTES	3.182	3.182	3.182
25/04/2007	ABRIL	MERCOLES	0.000	0.000	0.000
26/04/2007	ABRIL	JUEVES	0.000	0.000	0.000
27/04/2007	ABRIL	VIERNES	0.000	0.000	0.000
28/04/2007	ABRIL	SABADO	0.000	0.000	0.000
29/04/2007	ABRIL	DOMINGO	3.182	3.187	3.210
30/04/2007	ABRIL	LUNES	0.000	0.000	0.000

Hacer doble click  
Ó

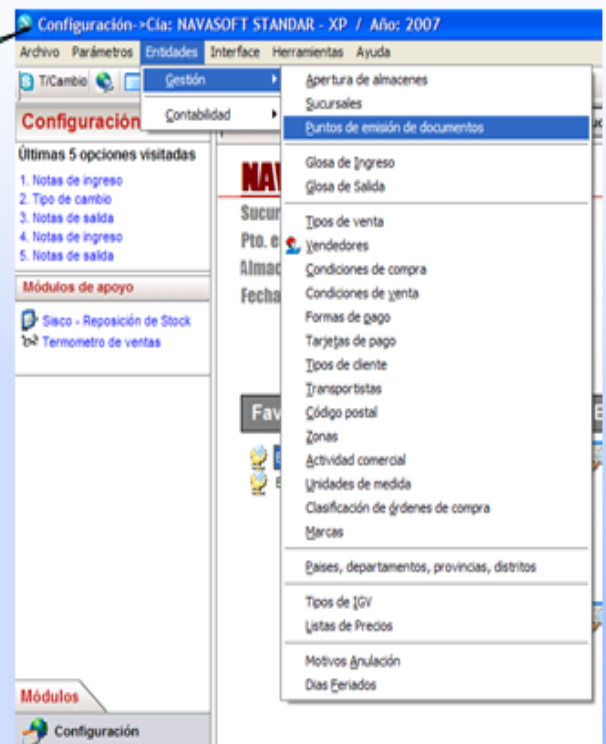
Hacer doble click  
En MODIFICAR

## Módulo de Configuración

Indicador del  
módulo

### FUNCIONALIDADES RELEVANTES

- Ingresar tipo de cambio
- Configurar los parámetros que controla al software
- Dar mantenimiento a las tablas del sistema.
- Gestionar accesos de usuarios: crear grupos, usuarios y dar accesos



## Módulo de Gestión

Módulo que contiene las 06 opciones de gestión

Administrativa:

- Gestión de Inventario
- Gestión de Logística
- Gestión de ventas
- Gestión de clientes
- Gestión de proveedores
- Gestión de caja bancos

Últimas 5 opciones visitadas

1. Tipo de cambio
2. Notas de ingreso
3. Tipo de cambio
4. Notas de salida
5. Notas de ingreso

Módulos de apoyo

- Sisaco - Reposición de Stock
- Termómetro de ventas

NAVASOFT STANDAR - XP

Sucursal: LIMA

Pto. emisión de documento: PRINCIPAL

Almacén predeterminado: PRINCIPAL

Fecha de ingreso: 29-Abr-2007

Favoritos

- Edición de cobranzas
- Edición

Buscar

- Buscar en el catálogo
- Clientes
- Proveedores
- Empleados

Este módulo genera el 80% de la información contable, los cuales se crean cuando se activa algún proceso administrativo como compras, ventas, cobranza, pagos, rendiciones, etc.

## Acceso de Opciones

Modo 01  
Hacer un DOBLE CLICK

Modo 02  
Seleccionar el menú principal, Sub menú y opción

Modo 03  
Hacer un DOBLE CLICK en LINK

Modo 04  
Hacer un DOBLE CLICK LINK

NAVASOFT STANDAR - XP

Sucursal: LIMA

Pto. emisión de documento: PRINCIPAL

Almacén predeterminado: PRINCIPAL

Fecha de ingreso: 29-Abr-2007

Favoritos

- Edición de cobranzas
- Edición

Buscar

- Buscar en el catálogo
- Clientes
- Proveedores
- Empleados

## Opciones Centralizadas

The screenshot shows the 'Clientes' application window. It features a menu bar (Archivo, Edición, Ayuda), a toolbar with buttons for 'Nuevo', 'Modificar', 'Eliminar', 'Consulta', 'Imprimir', 'Listar', and 'Búsqueda'. Below the toolbar are input fields for 'Codigo' (containing 'C') and 'Cliente' (containing 'MABE'). A search bar is also present. The main area is divided into a left sidebar and a central table.

Callouts point to the following elements:

- Botones para Editar datos Del cliente:** Points to the 'Modificar' button in the toolbar.
- Zona de filtros para ubicar un cliente:** Points to the search bar above the table.
- Links para ver información con respecto al cliente:** Points to the sidebar menu items like 'Linea de crédito', 'Contactos del cliente', 'Aval', and 'Vendedor asignado'.
- Zona de resultado:** Points to the table displaying client data.

Código	Nombre	R.U.C	Teléfono	Dirección
000320	MABE PERU S.A.	20290670600	33210528	JR ESTADO

## Ingreso de Documentos

The screenshot shows the 'Ingreso de Ordenes de compra' application window. It features a header with the title 'Ingreso de documentos' and a logo. The main area is divided into a top section for document header data and a bottom section for a table of items.

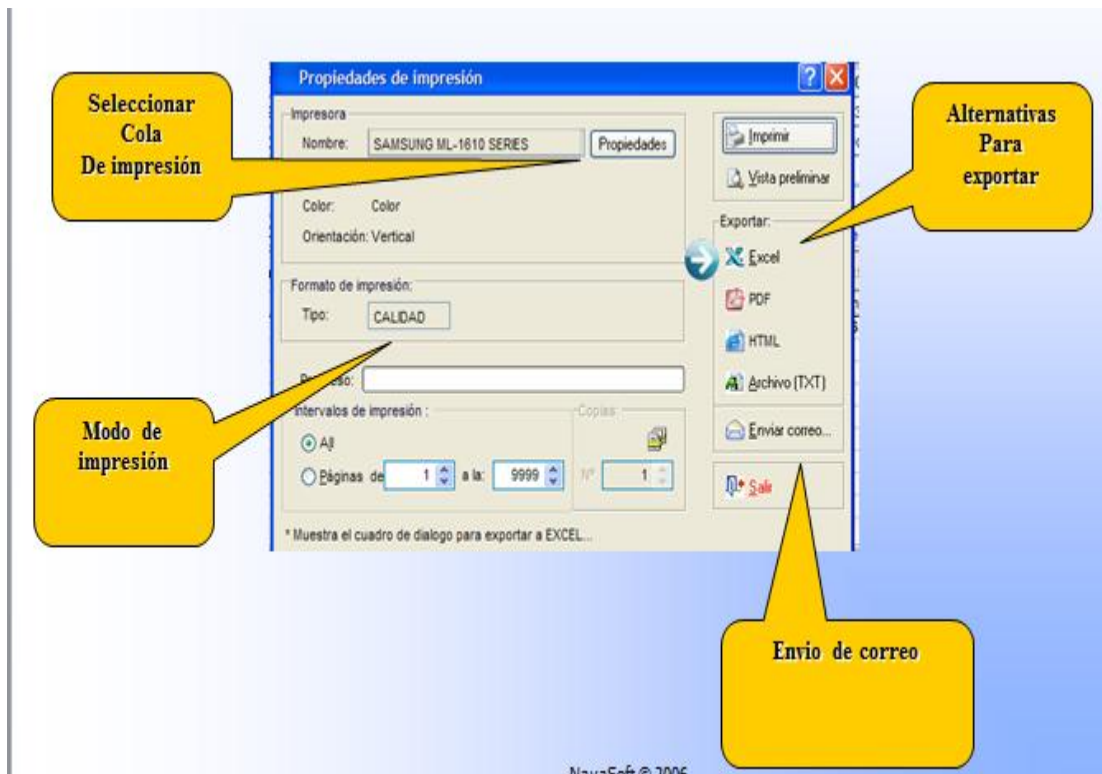
Callouts point to the following elements:

- Datos del Encabezado del documento:** Points to the top section containing fields for 'Proveedor' (MASTER POST S.A.C.), 'Ruc' (20101256894), 'Atención' (SR. LUNA), 'Sub. C. Costo', 'Destino', 'Clasificación' (01), 'PAGO CONTRAENTREGA', 'Documento' (010-00000453), 'Fecha' (22/08/2005), 'Moneda' (Dolar), 'T/Cambio' (3.330), and 'Referencia'.
- Datos del Detalle del documento:** Points to the table of items.
- Añadir ITEM por descripción del producto (Tecla= [ Insert ]):** Points to the 'Insert' button in the toolbar.
- Añadir ITEM por código del producto (Tecla= [ FIN ]):** Points to the 'Fin' button in the toolbar.
- Botones para: Añadir, modificar, eliminar ítem y Grabar documento:** Points to the 'Eliminar', 'Guardar', and 'Cancelar' buttons in the toolbar.

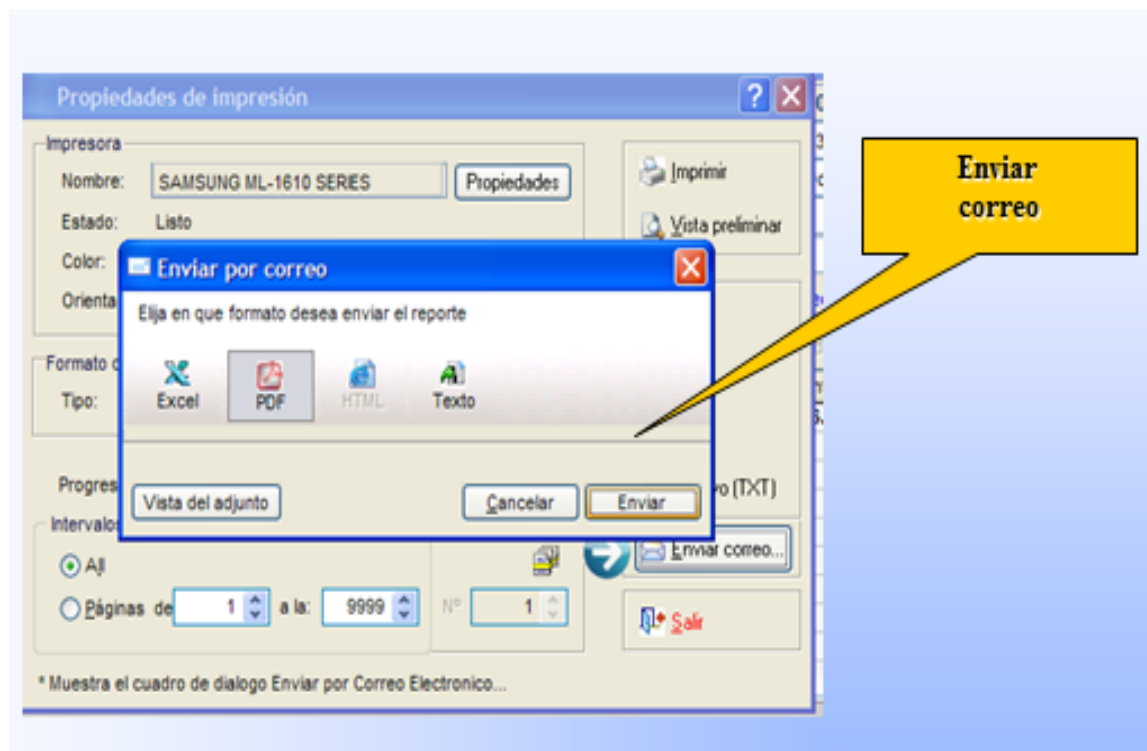
#	Código	Marca	Descripción	Cantidad	U.M	P.Unitario	Desc.	V.Venta	P.Venta
1	MB9C300		MAIN BOARD P300C ELTRON	10.00	PZA	450.0000	0	4,600.00	5,355.00

Afecto: 4,500.00    Ig.v: 855.00    TOTAL: US\$ 5,355.00

## Consola de Impresión



### Envíos a Correos



## Nuestro trabajo incluye

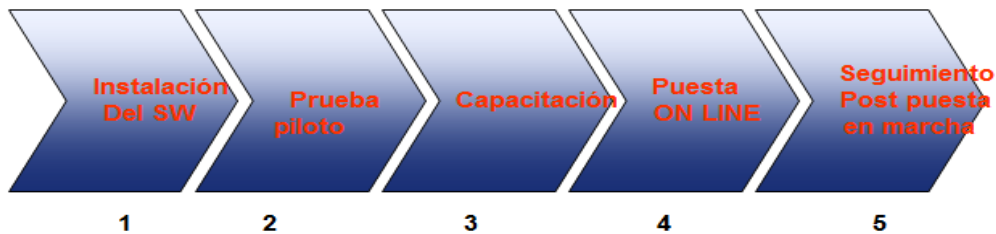
### Actividades pre- implementación



### Actividades implementación



## Pasos sgtes. de la implementación



Etapa 1: Instalación del software en el servidor y equipos clientes

Etapa 2: Prueba final del software

Etapa 3: Capacitación a los usuarios operativos

Etapa 4: Carga de saldos a la fecha de corte y puesta ON LINE

Etapa 5: Soporte post puesta en marcha con visita de seguimiento

Para que el software cumpla el objetivo se sugiere:

- Trabajar en equipo
- Respetar los procedimientos administrativos
- Respetar el flujo documentarios
- Aplicar “Manual de procedimientos y funciones”.

Ejemplo:

- Gerencia no firmar un cheque si no viene con el voucher emitido por el sistema y con todo el legajo de documento que sustenta.
- Almacén no reciba mercadería si no existe una orden de compra

### 6.3. Indicadores del sistema logístico propuesto

<b>Figura 17: Indicadores del sistema logístico Propuesto</b>					
<b>INDICADORES DE LA PROPUESTA DE MEJORA DE COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO</b>					
ITEM	INDICADOR	FORMULA	VALOR ACTUAL	VALOR PROPUESTO	MEJORA
1	ENTREGAS PERFECTAMENTE RECIBIDAS	$\frac{\text{Productos Defectuosos}}{\text{Total de productos recibidos}}$	61%	23%	Disminución de 61% a 23%
<b>INDICADORES DE PLANIFICACION Y GESTION DE INVENTARIOS</b>					
ITEM	INDICADOR	FORMULA	VALOR	VALOR PROPUESTO	MEJORA
1	EXACTITUD DEL INVENTARIO (REFERENCIAS)	$\frac{(\text{stock real} - \text{stock registrado})}{\text{Stock real}}$	24%	50%	Aumento de 24% a 50 %
<b>INDICADORES DE LA PROPUESTA DE MEJORA DE COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO</b>					
ITEM	INDICADOR	FORMULA	VALOR	VALOR PROPUESTO	MEJORA
1	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE PEDIDOS	$\frac{(\text{Número de despachos cumplidos})}{\text{Total pedidos despachados}}$	78.23%	98%	Aumento de 24% a 50 %
<b>Fuente:</b>			<b>Elaboración Propia</b>		

**CAPITULO 7**  
**ANALISIS ECONOMICO**  
**FINANCIERO**



A continuación se analiza el costo de la propuesta de mejora del sistema logístico y las medidas de control sugeridas anteriormente, para esto se realizaron el análisis costo/beneficio.

Los costos en los que se debe incurrir son los siguientes:

### 7.1 Inversión En La Propuesta De Mejora Del Sistema Logístico

Para el análisis del costo de la mejora del sistema logístico, los beneficios que se valoraron se establecieron de acuerdo a la mejora en las condiciones de ambiente de trabajo para los empleados, la motivación en ellos y por ende el aumento de la productividad, y el mejoramiento de la imagen de la empresa frente a terceros.

Tabla 16: Costo de inversión en el sistema logístico

AREA	COSTO	COSTO TOTAL
COMPRAS	COMPRA DE DOS COMPUTADORA CORE I3	S/. 2,500.00
	COMPRA DE UNA IMPRESORA HP BLANCO Y NEGRO	S/. 250.00
	COMPRA DE PAPEL FOTOCOPIA A4	S/. 684.00
	CAPACITACION DE PERSONAL SOBRE SISTEMA DE LAS COMPRAS	S/. 1,000.00
VENTAS	CAPACITACION SOBRE TECNICAS Y POLITICAS DE VENTAS	S/. 8,000.00
INVENTARIO	COMPRA DE ANDAMIOS	S/. 1,000.00
ALMACÉN	APLICACIÓN DE LAS 5S	S/. 8,000.00
POST VENTAS	CAPACITACION TECNICA	S/. 10,000.00
	SEGUIMIENTO DE CLIENTES	S/. 1,800.00
SISTEMA LOGÍSTICO	COMPRA DE SOFTWARE NAVASOFT	20000
	CAPACITACIÓN SOBRE NAVASOFT (VIAJES,ETC)	10500
<b>TOTAL DE COSTOS</b>		<b>S/. 60,984.00</b>

### 7.2 Flujo De Caja

A continuación se presenta el flujo de del trabajo de grado con los costos proyectados a 5 años, incluida la variación anual, frente a los beneficios en términos de ahorro para la empresa MOTOS CAJAMARCA.

Los costos del proyecto son los siguientes:

Tabla 17. Flujo de caja Proyectado

**FLUJO DE CAJA PROYECTADO**

AREA	COSTO	COSTO TOTAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COMPRAS	COMPRA DE DOS COMPUTADORA CORE I3	S/. 2,500.00	S/. -	S/. -		S/. -	S/. 2,500.00
	COMPRA DE UNA IMPRESORA HP BLANCO Y NEGRO	S/. 250.00	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -
	COMPRA DE PAPEL FOTOCOPIA A4	S/. 684.00	S/. 684.00	S/. 684.00	S/. 684.00	S/. 684.00	S/. 684.00
	CAPACITACION DE PERSONAL SOBRE SISTEMA DE LAS COMPRAS	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00
VENTAS	CAPACITACION SOBRE TECNICAS Y POLITICAS DE VENTAS	S/. 8,000.00	S/. 8,000.00	S/. 8,000.00	S/. 8,000.00	S/. 8,000.00	S/. 8,000.00
INVENTARIO	COMPRA DE ANDAMIOS	S/. 1,000.00					
ALMACÉN	APLICACIÓN DE LAS 5S	S/. 8,000.00	S/. 2,000.00	S/. 2,000.00	S/. 2,000.00	S/. 2,000.00	S/. 2,000.00
POST VENTAS	CAPACITACION TECNICA	S/. 10,000.00	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00
	SEGUIMIENTO DE CLIENTES	S/. 1,800.00	S/. 1,800.00	S/. 1,800.00	S/. 1,800.00	S/. 1,800.00	S/. 1,800.00
SISTEMA LOGÍSTICO	COMPRA DE SOFTWARE NAVASOFT	20000					20000
	CAPACITACIÓN SOBRE NAVASOFT (VIAJES,ETC)	10500	10500	10500	10500	10500	10500
<b>TOTAL DE COSTOS</b>		S/. 60,984.00	S/. 24,984.00	S/. 24,984.00	S/. 24,984.00	S/. 24,984.00	S/. 47,484.00

### 7.3 Análisis de la situación actual

Para el análisis de la situación actual se establecieron los costos que se genera si no se realiza la implementación de la propuesta.

Tabla 18. Costos si la propuesta no se realiza

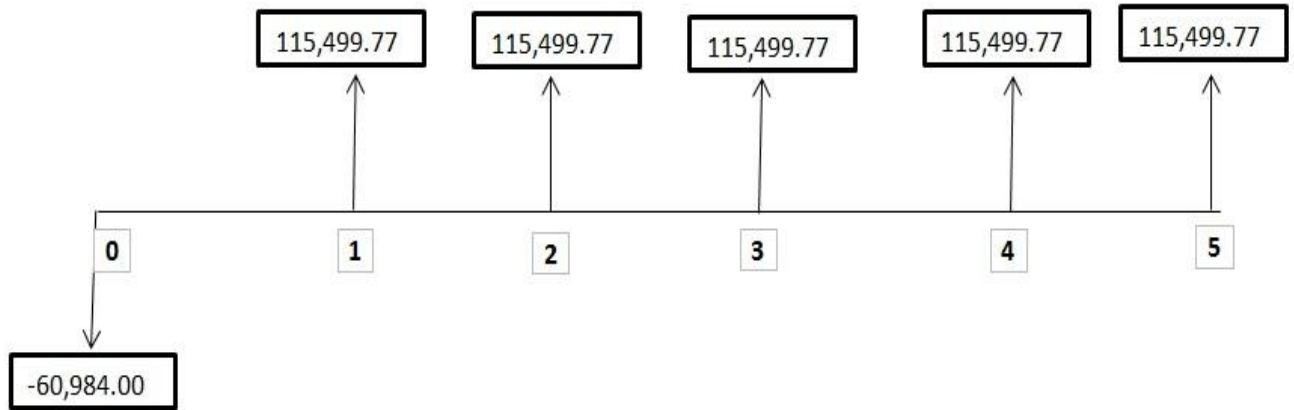
Reducción de la Dimensión de los indicadores	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO	-	S/. 4,395.38	S/. 4,395.38	S/. 4,395.38	S/. 4,395.38	S/. 4,395.38
PLANIFICACION Y GESTION DE INVENTARIOS	-	S/. 132,117.33	S/. 132,117.33	S/. 132,117.33	S/. 132,117.33	S/. 132,117.33
DISTRIBUCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	-	S/. 3,971.06	S/. 3,971.06	S/. 3,971.06	S/. 3,971.06	S/. 3,971.06
<b>COSTO TOTAL</b>		S/. 140,483.77	S/. 140,483.77	S/. 140,483.77	S/. 140,483.77	S/. 140,483.77

EL VAN PARA ESTE PROYECTO ES DE: 396,545.68 SOLES

Como conclusión se obtuvo el siguiente flujo de caja para este proyecto:

Tabla 19. Flujo de caja del proyecto

AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
-60,984.00	115,499.77	115,499.77	115,499.77	115,499.77	92,999.77



En conclusión obtenemos como VAN 396,545.68; como este valor es mayor que cero la implementación de esta propuesta se considera como aceptable.

**CAPITULO 8**  
**CONCLUSIONES y**  
**RECOMENDACIONES**

## 8.1 Conclusiones

- En muchos casos las empresas comienzan a crecer de manera desordenada incurriendo en muchas pérdidas que podrían ser eliminadas de manera sencilla pero que se dejan de lado por enfocarse en las actividades del día a día. Es por ello que para que una empresa pueda crecer de manera sostenida es necesario que evalúe sus procesos para poder identificar las mejoras que pueda implementar y de esa manera volverse más eficiente.
- El realizar la planificación de las compras de manera empírica y en base al criterio del encargado del almacén es una manera rápida para poder ejecutar esta actividad pero que también conlleva a una gran probabilidad de error ya que no se actúa en base a ningún criterio metodológico. El mejorar la planificación de la demanda permite disminuir el error y en muchos casos obtener ahorros sumamente significativos.
- Contar con procesos que requieren gran cantidad de trabajo manual conlleva inevitablemente a incurrir en errores, en pérdida de tiempo por reprocesos o devoluciones de repuestos como hemos observado en muchos casos de la empresa, debido a fallas humanas. Es por ello que el contar con herramientas que permitan automatizar en cierta medida dichos procesos permiten llevar un control más rápido y exacto.
- En el caso de la empresa MOTOS CAJAMARCA es conveniente implementar las mejoras planteadas en esta investigación, ya que se podrían suprimir muchos procesos innecesarios, obtener un mejor orden en todos los procesos del área logística.
- El poder contar con un proceso que permita vincular las diferentes funciones de cada una de las áreas es fundamental para poder tomar decisiones de manera más eficiente sin tener que incurrir en reprocesos innecesarios.

## 8.2 Recomendaciones

- La Empresa necesita implementar las mejoras propuestas en el presente trabajo. De esta manera podrá reducir costos operativos, evitar tener gran cantidad de productos incensarios en el almacén que son una pérdida por tener el capital congelado; además con estas mejoras se podrá tener al cliente satisfecho y decidido a apostar por la empresa.
- Se debe de capacitar al personal en el procedimiento de planificación de la demanda para que vean la importancia de seguir un proceso y que además entiendan que de esa manera van a poder tener mayor cantidad de tiempo para planificar sus actividades y no tener que estar reaccionando conforme se vayan presentando las dificultades.
- La compra e implementación del software Navasoft es una excelente opción para la empresa, ya que se podrá tener un mejor control de los ingresos y salidas del almacén, las ventas realizadas. Esto logrará que los procesos que se realicen en el área de logística sean precisos y eficientes.

## Bibliografía

1. Mora García Luis Aníbal Y Mauricio Martiliano Martínez, Modelos De Optimización De La Gestión Logística, 2010
2. Mora García Luis Aníbal, Indicadores de la Gestión Logística, 2007
3. Rojas, Guisao, Gano, logística Integral, 2011
4. Bowersox Donal, Closs David, Cooper M. Bixby, 2007., Administración y Logística, México, Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A De C.V
5. Gabriel Baca Urbina, Nicolás Rodríguez Perego, Arturo A. Pacheco Espejel, Jesús Manuel Reyes García, María Estela Alcántara Mariscal, Ana María Prieto Gallardo, Guillermo Pérez Vásquez, Igor Antonio Ribera Gonzáles, Gabriel Baca Cruz, Claudia A. Pizón, 2010, “Administración Integral”, México, Grupo Editorial Patria, S.A. DE CV.
6. Bach. W. Marín - “Mejoramiento de la Gestión de almacén y logística de la empresa Metálicas Carranza” Universidad Privada del Norte -Trujillo 2007
7. Bach. A. Alberto - “Plan de mejora en el área de logística y despacho de la empresa Chimú Agropecuaria S.A de la ciudad de Trujillo” Universidad Privada del Norte -Trujillo 2007
8. Bach. b. Gloria - “La importancia del Sistema de Control Interno Contable en la Logística en una Empresa Constructora” Universidad Privada del Norte - Trujillo 2007
9. Vargas G. (2008) “Diseño De Un Sistema Logístico De Abastecimiento Para La Gerencia De Red De Una Empresa De Telecomunicaciones Utilizando La Teoría De Las Restricciones” Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú 2008

# ANEXOS

## ANEXO 1: Indicadores

ENTREGAS PERFECTAMENTE RECIBIDAS						
Dato de la empresa según Trimestre Promedio						
DESCRIPCIÓN	Cantidad Recibida	Cantidad Devuelta	Trimestral	Total de C. Dev. Anual	Total De C.R Anual	ENTREGAS PERFECTAMENTE RECIBIDAS
ESPEJOS TX 200	20	12	4	48	80	32
BUJIA - CHUPON NGK BR LD05FP	50	31	4	124	200	76
LLANTA DURO 17-275/300 HF TR4	20	9	4	36	80	44
CAMARAS KENDA 275/300-19	50	30	4	120	200	80
TAPA BALANCIN C/ RETEN CB200( CROMADO) SFX	17	11	4	44	68	24
CALCOMANIA XCAR CHOPPERS CRUZ BAJAJ	20	10	4	40	80	40
	177	103		412	708	

Total de Cantidad Recibida Anual	Total de Cantidad Devuelta Anual
708	430

% de Entregas Perfectamente Recibidas Anual
61%

Item	Código	Descripción	Und	Consumo Anual Unidades	Precio Unit Si.	Stock Según Sistema Anual	Productos Faltantes	Reducción en % de los Prod. Faltantes	Reducción de los prod. Faltantes	Precio de la reducción de los Prod. Faltantes	Inventario Físico	Costo de Productos Faltantes
						22,928	5444			46419.6	17,441	S/. 178,536.93

DESCRIPCIÓN	Datos Anual
Stock Según Sistema Anual	22,928
Productos Faltantes	5,444
Inventario Físico Anual	17,441
EXACTITUD DEL INVENTARIO	24%





Pregunta 3: ¿Cuáles de estas tareas son comunes o rutinarias?

	Ventas	Ingreso de datos	Limpieza	
Sra. Rosa	1	1		
Sra. Roxana	1	1	1	
Total	2	2	1	5
%	0.4	0.4	0.2	

Pregunta 4: ¿Qué tareas fuera de lo común has hecho?

	Guías de Remisión	Entrega de Tarjetas	Venta de Motos	
Sra. Rosa	1	1		
Sra. Roxana			1	
Total	1	1	1	3
%	33%	33%	33%	

Pregunta 5: ¿Qué tareas inician y terminan en tu área y que tareas se hacen en parte en tu área y luego se terminan en otra área?

	Caja y depositos	Ventas	Limpieza	
Sra. Rosa	1	1		
Sra. Roxana	1	1	1	
Total	2	2	1	5
%	0.4	0.4	0.2	

Pregunta 6: ¿Te sientes contento(a) laborando en esta empresa?

	SI	NO	
Sra. Rosa	1		
Sra. Roxana	1		
Total	2	0	2
%	100%	0%	

Pregunta 7: ¿Qué características consideran que te diferencian en el trabajo respecto de tus compañeros?

	Buen trato al cliente	Humildad	
Sra. Rosa	1		
Sra. Roxana	1	1	
Total	2	1	3
%	67%	33%	

Pregunta 8: ¿Es fácil encontrar los productos y accesorios de las motos en almacén?

	Si	No
Sra. Rosa		1
Sra. Roxana	1	
Total	1	1
%	0.5	0.5

2

✓ Pregunta 9: ¿Qué tanto sabes sobre Repuestos, partes y accesorios de motos?

	Aprendiendo	Conoce
Sra. Rosa	1	
Sra. Roxana		1
Total	1	1
%	0.5	0.5

2

✓ Pregunta 10: ¿Qué tipos de reclamos has tenido con clientes, a que se deben los reclamos, crees que deberían reclamar en tu área o debe ser en otra área?

	Tarjetas de Propiedad	Fallas en la motos	Venta de repuestos		Si deben reclamar en mi área	No deben reclamar en mi área
Sra. Rosa	1	1		Sra. Rosa		1
Sra. Roxana			1	Sra. Roxana		1
Total	1	1	1	Total		2
%	33%	33%	33%	%	0	100%

✓ Pregunta 11: ¿Que aportaciones darías a la empresa para mejorar tu área?

	Mayor variedad de repuestos para las motos	Recibir Capacitaciones
Sra. Rosa	1	1
Sra. Roxana	1	
Total	2	1
%	67%	33%

3

### ANEXO 3: Encuestas del área de Logística

Pregunta 1: ¿Cuál es tu grado educacional?					
	Superior Incompleta	Superior	Tecnico	Secundaria	Primaria
Sta. Anita		1			
Sr. Graciela		1			
Sta. Alexandra			1		
Total		2	1		
%		67%	33%		

Pregunta 2: ¿Qué tareas haces en el trabajo?				
	Pedidos	Entregar Tarjetas	Expedientes	Bancos(letras, pagos)
Sta. Anita			1	
Sr. Graciela				1
Sta. Alexandra	1	1		
Total	1	1	1	1
%	0.25	0.25	0.25	0.25

Pregunta 3: ¿Cuáles de estas tareas son comunes o rutinarias?			
	Pedidos	Trasladar Expedientes	Control de Dinero
Sta. Anita		1	
Sr. Graciela			1
Sta. Alexandra	1		
Total	1	1	1
%	33%	33%	33%

Pregunta 4: ¿Qué tareas fuera de lo común has hecho?			
	Ninguna	Ventas en Tiel	Limpieza
Sta. Anita			1
Sr. Graciela		1	
Sta. Alexandra	1		
Total	1	1	1
%	0.33	0.33	0.33

**Pregunta 5:** ¿Qué tareas inician y terminan en tu área y que tareas se hacen en parte en tu área y luego se terminan en otra área?

	Ninguna	Expedientes	Bancos
Sta. Anita		1	
Sr. Graciela			1
Sta. Alexandra	1		
<b>Total</b>	1	1	1
<b>%</b>	33%	33%	33%

✓ **Pregunta 6:** ¿Te sientes contento(a) laborando en esta empresa?

	SI	NO
Sta. Anita	1	
Sr. Graciela		1
Sta. Alexandra	1	
<b>Total</b>	2	1
<b>%</b>	67%	33%

✓ **Pregunta 7:** ¿Qué características consideran que te diferencian en el trabajo respecto de tus compañeros?

	Responsabilidad	Orden	Buen Trato
Sta. Anita	1		1
Sr. Graciela	1	1	
Sta. Alexandra	1		
<b>Total</b>	3	1	1
<b>%</b>	0.6	0.2	0.2

**Pregunta 8: ¿Que sabes hacer mejor?**

	Papeles de Sunarp	Manejo de dinero	Pedidos
Sta. Anita	1		
Sr. Graciela		1	
Sta. Alexandra			1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>%</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>

**Pregunta 9: ¿La documentación siempre esta a la mano y ordenada?**

	SI	NO
Sta. Anita		1
Sr. Graciela	1	
Sta. Alexandra	1	
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>%</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>

✓ **Pregunta 10: ¿Hay un orden de importancia para arch**

	SI	NO
Sta. Anita	1	
Sr. Graciela	1	
Sta. Alexandra	1	
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>%</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>

✓ **Pregunta 11: ¿Están ordenados los documentos por tipo de documento?**

	SI	NO
Sta. Anita	1	
Sr. Graciela	1	
Sta. Alexandra	1	
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

Pregunta 12: ¿Se ordena la documentación de acuerdo a las etapas que siguen los trámites?

	SI	NO
Sta. Anita		1
Sr. Graciela	1	
Sta. Alexandra	1	
Total	2	1
%	67%	33%

Pregunta 13: ¿Hay procedimientos establecidos para la gestión documentaria?

	SI	NO
Sta. Anita	1	
Sr. Graciela	1	
Sta. Alexandra	1	
Total	3	
%	100%	0%

Pregunta 14: ¿Qué tipos de reclamos has tenido con clientes, a que se deben los reclamos, crees que deberían reclamar en tu área o debe ser en otra área?

	Ninguna	Tarjetas de Propiedad
Sta. Anita		1
Sr. Graciela	1	
Sta. Alexandra		1
Total	1	2
%	33%	67%

Pregunta 15: ¿Que aportaciones darías a la empresa para mejorar tu área?

	Ninguna	Buen trato	Establecer funciones
Sta. Anita		1	1
Sr. Graciela	1		
Sta. Alexandra		1	
Total	1	2	1
%	0.25	0.5	0.25

#### ANEXO 4: Encuesta en el Área de Ventas

Pregunta 1: ¿Cuál es tu grado educacional?

	Superior Incompleta	Superior	Tecnico	Secundaria	Primaria
Sr. Pedro			1		
Sra. María Esther			1		
Srta. María		1			
<b>Total</b>		1	2		3
<b>%</b>		33%	67%		

Pregunta 2: ¿Qué tareas haces en el trabajo?

	Ventas	Limpieza de Motos
Sr. Pedro	1	
Sra. María Esther	1	1
Srta. María	1	1
<b>Total</b>	3	2
<b>%</b>	0.6	0.4

Pregunta 3: ¿Cuáles de estas tareas son comunes o rutinarias?

	Ventas	Atencion al cliente
Sr. Pedro	1	1
Sra. María Esther	1	1
Srta. María	1	1
<b>Total</b>	3	3
<b>%</b>	0.5	0.5



Pregunta 4: ¿Te sientes contento(a) laborando en esta empresa?

	SI	NO	
Sr. Pedro	1		
Sra. María Esther	1		
Srta. María	1		
Total	3		3
%	100%		

Pregunta 5: ¿Has trabajado antes en venta de motos, sabes sobre el productos que vendes, clasificación, etc.?

	SI	NO	
Sr. Pedro	1		
Sra. María Esther	1		
Srta. María	1		
Total	3		3
%	100%		

Pregunta 6: ¿Alguna vez algún cliente te ha tratado mal?

	SI	NO	
Sr. Pedro	1		
Sra. María Esther	1		
Srta. María	1		
Total	3		3
%	100%		

✓ Pregunta 7: ¿Crees que deberían reclamar en tu área o debe ser en otra área?

	SI	NO	
Sr. Pedro		1	
Sra. María Esther		1	
Srta. María		1	
Total		3	3
%		100%	

✓ **Pregunta 8:** ¿Alguna vez has recibido capacitación sobre ventas de motos y de como tratar al cliente?

	SI	NO
Sr. Pedro	1	
Sra. María Esther		1
Srta. María		1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>%</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>

✓ **Pregunta 9:** ¿Que aportaciones darías a la empresa para mejorar tu área?

	Capacitación	Mejorar la infraestructura	Incrementar la publicidad
Sr. Pedro	1		1
Sra. María Esther	1	1	
Srta. María	1		1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>%</b>	<b>50%</b>	<b>17%</b>	<b>33%</b>

## ANEXO 5: Encuesta en el Área de Taller

Pregunta 1: ¿Cuál es tu grado educacional?

	Superior Incompleta	Superior	Tecnico	Secundaria	Primaria
Sr. Herver				1	
Sr. Jhomer			1		
Sr. Juan			1		
<b>Total</b>			<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>%</b>			<b>67%</b>	<b>33%</b>	

Pregunta 2: ¿Qué tareas haces en el trabajo?

	Mantenimiento	Reparación de Motores	Cambio de Aceite
Sr. Herver	1	1	1
Sr. Jhomer	1	1	1
Sr. Juan	1	1	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>%</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>

Pregunta 3: ¿Te sientes contento(a) laborando en esta empresa?

	SI	NO
Sr. Herver		1
Sr. Jhomer		1
Sr. Juan	1	
Total	1	2
%	33%	67%

3

Pregunta 4: ¿Tienes manuales para las tareas que haces?

	SI	NO
Sr. Herver	1	
Sr. Jhomer	1	
Sr. Juan	1	
Total	3	
%	100%	

Pregunta 5: ¿Conoces si los materiales utilizados son peligrosos?

	SI	NO
Sr. Herver	1	
Sr. Jhomer	1	
Sr. Juan	1	
Total	3	
%	100%	

Pregunta 6: ¿Sabes que puede pasar si no usas EPP?

	SI	NO
Sr. Herver	1	
Sr. Jhomer	1	
Sr. Juan	1	
Total	3	
%	100%	

Pregunta 7: ¿Qué aportaciones darías a la empresa para mejorar tu área?

	Capacitacion	Premios	Mejorar Infraestructura
Sr. Herver	1		1
Sr. Jhomer	1		1
Sr. Juan	1	1	1
Total	3	1	3
%	43%	14%	43%

Área de Almacén



Área de Logística



Área de Ventas



Area de Taller

