

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“MEJORA DEL PROCESO OPERATIVO DE VENTAS PARA  
OPTIMIZAR EL MARGEN BRUTO DE LA LIBRERÍA BOOK  
CENTER DE TRUJILLO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración



Autora:

Bach. Olenka Lissethe Deza Murga

Asesor:

Mg. Roger Hurtado Rojas

Trujillo - Perú

2021

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
TABLA DE CONTENIDOS .....	4
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS .....	7
RESUMEN .....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Antecedentes .....	9
1.2. Marco teórico .....	12
1.3. Realidad problemática.....	24
1.4. Formulación del problema .....	29
1.5. Objetivos .....	29
1.6. Hipótesis.....	30
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....	31
2.1. Tipo de investigación .....	31
2.2. Población y muestra .....	31
2.3. Método .....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	32
Elaboración: Propia de la autora.....	32
2.5. Procedimiento.....	32
2.6. Aspectos éticos.....	33
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	34
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	77
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES .....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	83
ANEXOS .....	85

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de resultado de los procesos _____	14
Tabla 2. Símbolos para elaborar diagramas de procesos _____	17
Tabla 3.. Simbología DAP _____	19
Tabla 4.. Técnicas e instrumentos de recolección de datos _____	32
Tabla 5. Ventas por tipo librería Book Center de Trujillo 2019. _____	34
Tabla 6. Cálculo del porcentaje según tipo de ventas en librería Book Center de Trujillo 2019. _____	35
Tabla 7. Ventas promedio según importe de ventas en librería Book Center de Trujillo 2019. _____	36
Tabla 8. Ventas mensuales según tipo de venta en soles de librería Book Center de Trujillo 2019. _____	37
Tabla 9. Ventas mensuales según tipo de ventas en librería Book Center de Trujillo 2019. _____	38
Tabla 10. Tiempo de ventas en días según tipo de ventas en librería Book Center de Trujillo 2019. _____	39
Tabla 11. Capacidad instalada por ventas pequeñas ejecutadas 2019. _____	40
Tabla 12. Capacidad instalada para ventas medianas ejecutadas en 2019.rujillo 2019. ____	41
Tabla 13. Capacidad instalada para ventas grandes ejecutadas en 2019 _____	42
Tabla 14. Capacidad instalada total en 2019 _____	43
Tabla 15. Tiempo desperdiciado por ventas pequeñas ejecutadas en 2019 _____	56
Tabla 16. Tiempo desperdiciado por ventas medianas ejecutadas en 2019 _____	58
Tabla 17. Tiempo desperdiciado por ventas grandes ejecutadas en 2019 _____	60
Tabla 18. Margen Bruto no obtenido por ventas pequeñas no concretadas en 2019. ____	62
Tabla 19. Margen Bruto no obtenido por ventas medianas no concretadas en 2019. ____	63
Tabla 20. Margen Bruto no obtenido por ventas grandes no concretadas en 2019. ____	64
Tabla 21. Margen Bruto no obtenido por ventas totales no concretadas en 2019. ____	65
Tabla 22. Ventas pequeñas adicionales aplicando propuesta de mejora de tiempo _____	66
Tabla 23. Ventas medianas adicionales aplicando propuesta de mejora de tiempo _____	68
Tabla 24. Ventas grandes adicionales aplicando propuesta de mejora de tiempo _____	70
Tabla 25. Margen Bruto en Soles por ventas totales adicionales _____	72
Tabla 26. Margen Bruto en Soles por ventas totales adicionales _____	73
Tabla 27. Costo de Ventas adicionales de acuerdo con la capacidad financiera _____	73

Tabla 28. Margen Bruto por ventas pequeñas adicionales _____	74
Tabla 29. Margen Bruto por ventas medianas adicionales _____	75
Tabla 30. Margen Bruto por ventas grandes adicionales _____	75
Tabla 31. Margen Bruto por ventas grandes adicionales _____	76
Tabla 32. Margen Bruto Total con la Propuesta _____	76

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procesos operativos de la librería Book Center de Trujillo _____	14
Figura 2. Margen bruto _____	22
Figura 3. Margen de utilidad bruta _____	22
Figura 4. Organigrama Librería Book Center _____	25
Figura 5. Diagrama del proceso operativo actual de ventas pequeñas _____	44
Figura 6. Diagrama del proceso operativo actual de ventas medianas _____	45
Figura 7. Diagrama del proceso operativo actual de ventas grandes _____	46
Figura 8. Diagrama análisis de proceso operativo actual de ventas pequeñas _____	47
Figura 9. Diagrama análisis de proceso operativo actual de ventas medianas _____	48
Figura 10. Diagrama análisis de proceso operativo actual de ventas grandes _____	49
Figura 11. Diagrama proceso operativo propuesto de ventas pequeñas _____	50
Figura 12. Diagrama proceso operativo propuesto de ventas medianas _____	51
Figura 13. Diagrama proceso operativo propuesto de ventas grandes _____	52
Figura 14. Diagrama de análisis de proceso operativo propuesto de ventas pequeñas ____	53
Figura 15. Diagrama de análisis de proceso operativo propuesto de ventas medianas ____	54
Figura 16. Diagrama de análisis de proceso operativo propuesto de ventas grandes _____	55

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar la medida en que las mejoras propuestas en el proceso operativo de ventas permitirían optimizar el margen bruto de la Librería Book Center en la ciudad de Trujillo en el año 2019.

Para obtener la información se utilizó instrumentos de recolección de datos, tales como la ficha de observación al proceso de ventas, entrevista (no estructurada) al Gerente General, y revisión documental a la información proporcionada por el área de contabilidad, los mismos permitieron obtener un diagnóstico claro de la situación real en la que se encontraba la organización.

Luego se procesaron los datos cuantitativos del proceso operativo de ventas, se calculó la capacidad instalada, se diseñó el diagrama del proceso operativo de ventas y el DAP y se determinó el tiempo desperdiciado que resultó en el cálculo del Margen Bruto.

Finalmente, la discusión y las conclusiones que son la parte primordial del trabajo pues si las toma en consideración el propietario podrá tener un mejor control y gestión del proceso operativo de ventas, determinando así un adecuado y futuro margen de ganancia.

**Palabras clave:** *Proceso operativo de ventas, capacidad instalada, diagrama de flujo, diagrama de análisis de proceso, tiempo, margen bruto.*

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aching Guzmán, C. (2005). *Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. Lima: Prociencia y Cultura S.A.
- Choque Coyla, S. L. (2017). *Propuesta de Ampliación de Capacidad Instalada del Proceso de Hilado de la Empresa Textil Lana Sur E.I.R.L.*. Arequipa: Repositorio Universidad Católica San Pablo.
- Diligent. (09 de 03 de 2016). *Estrategias de la usabilidad y diseño web*. Obtenido de <https://www.diligent.es>
- Escudero, A. (2010). *Diagrama de Análisis de Proceso*. Sao Paulo: Universidad Estatal Paulista.
- Fuente, C. D. (2001). *Los mapas de procesos*. USA: ISBN.
- Group, I. (08 de 03 de 2003). *Glosario de términos de trading*. Obtenido de <https://www.ig.com/>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta edición*. México D.F.: Mc Graw Hill & Interamericana Editores S.A.
- Herrera, O. (2007). Aplicación del modelo de planeación de las capacidades productivas en empresas manufactureras en una pyme del sector del calzado. *Memorias Revista*, 5-9.
- Inboundcycle. (06 de 03 de 2021). *Inboundcycle*. Obtenido de <https://www.inboundcycle.com/>
- International Standardization Organization. (27 de 02 de 2015). *Norma ISO 9001*. Obtenido de <https://www.iso.org/home.html>
- Jara, L. (03 de 11 de 2015). *Observatorio Económico Social*. Obtenido de <https://observatorio.unr.edu.ar/>
- Kalenatic, D., & López, C. &. (2005). *Modelo de medición, análisis, planeación y programación de capacidades en un contexto de Múltiples criterios de decisión*. Ingeniería.
- Manyoma, P. O. (2011). *Methodology to determine the installed capacity of an academic program*. Colombia: Estudios Gerenciales, Universidad ICESI.
- Mejias, A. (13 de Marzo de 2019). *Finanzas*. Obtenido de Cuida Tu Dinero: <https://www.cuidatudinero.com/>
- Meregildo Rodriguez, L. Y., & Tenicela Castillo, L. F. (2017). *Efectos de la estandarización de procesos operativos en la empresa EAFC Maquisistema S.A. – Trujillo en el año 2016-2017*. Trujillo: Repositorio UPN.

- Mostacero Díaz, R. B. (2020). *Influencia de los costos de venta en la rentabilidad y margen bruto de la empresa Compañía Agro Industrial de la Sal E.I.R.L., Chiclayo*. Chiclayo: Repositorio UCV.
- Narashimhan, S. M. (1996). *Planeación de la Producción y Control de Inventarios*. México: Prentice Hall.
- PSIA, L. (2017). *Diagramas de Flujos de procesos*. Colombia: Protectiva de seguridad e integración de vigilancia y alarmas Ltda.
- Rankia. (15 de 05 de 2003). *¿Qué es endeudamiento en contabilidad?* Obtenido de <https://www.rankia.cl/>
- Retos en Supply Chain. (27 de 02 de 2021). *EAE Business School*. Obtenido de EAE Business School: [https://retos-operaciones-logistica.eae.etipos-definicion-y-desarrollo-de-un-mapa-de-proceso#Que\\_es\\_el\\_mapa\\_de\\_procesos\\_de\\_la\\_organizacion\\_Definicion](https://retos-operaciones-logistica.eae.etipos-definicion-y-desarrollo-de-un-mapa-de-proceso#Que_es_el_mapa_de_procesos_de_la_organizacion_Definicion)
- Riquelme, M. (10 de Setiembre de 2012). *¿Qué es un proceso en una empresa?* Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/>
- Sánchez Galán, J. (29 de Marzo de 2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/>
- Valdés Hernández, L. A. (2017). *Manual para la diagramación de procesos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
- Vásconez Espinoza, B. (2015). *Análisis del proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa INFOQUALITY S.A en la ciudad de Quito, año 2014*. Quito: Universidad Internacional SeK.
- Zavala Santos, L. E. (2019). *Implementación de mejora de procesos para incrementar la productividad en el área de pintura de una empresa de muebles en el distrito de Comas en el año 2018*. Lima: Repositorio UPN.